

Kunnioituksen retoriikka aikuissosiaalityön päihdeasiakkaan dokumenteissa

Johanna Kaasalainen

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityö

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

KAASALAINEN JOHANNA: Kunnioituksen retoriikka aikuissosiaalityön päihdeasiakkaan dokumenteissa

Pro gradu – tutkielma, 93 sivua
Sosiaalityö
Ohjaaja: Aino Ritala-Koskinen
Joulukuu 2016

Tämän tutkielman tarkoituksena on tutkia kunnioitusta ja sen puuttumista aikuissosiaalityön päihdeasiakkaan dokumenteissa. Näkökulmana tutkielmassa on Richard Sennettin (2004) teoria kunnioituksesta. Kunnioituksen tarkastelu perustuu Sennettin vastavuoroisen kunnioituksen edellytyksiin sekä kunnioittamisen osoittamisen tapoihin.

Tutkielma on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Tutkielman analyysitapana on retoriikan analyysi. Tutkielman aineisto on kerätty erään kunnan aikuissosiaalityön tietojärjestelmästä. Aineisto koostuu sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Aineistoa on tarkasteltu seuraavan tutkimuskysymyksen avulla: Mitä on kunnioitus ja sen puuttuminen aikuissosiaalityön päihdeasiakkaan dokumenteissa.

Tutkielman keskeisimmät tulokset esitetään Richard Sennettin kunnioituksen edellytysten esiintymisen mukaan, dokumenttien yleisöjen mukaan sekä teorian mukaisten kunnioittamisen tapojen mukaan. Kunnioituksen edellytyksistä aineistosta on nostettu esiin itsestään huolehtimisen – teema sekä taitojen ja kykyjen – teema. Keskeisimmät teorian mukaiset kunnioittamisen osoittamisen tai osoittamista uhkaavat tavat on jaoteltu autonomian kunnioittamiseen, myötätuntoiseen ja persoonattomaan huolenpitoon sekä asiantuntijavaltaan. Näiden tapojen vahvistamista ja heikentämistä on edelleen analysoitu retoriikan keinojen tarkastelulla.

Avainsanat: retoriikka-analyysi, kunnioitus, päihderiippuvuus, aikuissosiaalityö, sosiaalihuollon asiakasasiakirjat, dokumentointi

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities
Degree Programme in Social Work

KAASALAINEN JOHANNA: Rhetorics of Respect in Documents of Substance Abuse Clients
in Adult Social Work

Master's Thesis, 93 pages
Social Work
Supervisor: Aino Ritala-Koskinen
December 2016

The aim of this study is to research respect and lack thereof in documents of substance abuse clients in adult social work. Perspective in the study is Richard Sennett's (2004) theory of respect. Analysis of respect is based on Sennett's requirements of reciprocal respect and ways of showing respect.

This study is a qualitative research. Method of analysis is rhetorical analysis. Material for the research was collected from one municipality's database for adult social work. Material consists of social welfare client documents. Research material has been examined through a research question: What is respect and lack thereof in documents of substance abuse clients in adult social work.

Main findings of the thesis work are presented according to presence of Richard Sennett's requirements of respect, according to the readers of the documents and according to the theory of ways of showing respect. In the material regarding the requirements of respect taking care of yourself -theme and skills and abilities -theme are highlighted. Central ways of showing respect or ways of undermining respect according to the theory have been divided in respect for autonomy, compassionate and impersonal caring and expert power. Reinforcing and weakening these ways have been further analyzed by using rhetorical methods.

Keywords: rhetorical analysis, respect, substance dependence, adult social work, social welfare client document, documentation

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kunnioitus sosiaalisena hyveenä sosiaalityössä	4
2.1	Richard Sennettin teoria kunnioituksesta	4
2.2	Kunnioitusta ja omanarvontuntoa haavoittava häpeä	10
2.3	Kunnioitus sosiaalityön eettisenä periaatteena	11
2.4	Kunnioitus aiemmassa ihmistyön tutkimuksessa	15
3	Päihdeasiakkaat aikuissosiaalityön asiakkaina	19
3.1	Päihderiippuvuus ja sen haasteet auttamistyössä.....	19
3.2	Aikuissosiaalityön paikka ja tehtävä päihdeasiakkaan elämässä.....	20
3.3	Aikuissosiaalityö sosiaalityön toimintakontekstina.....	22
4	Tutkimusasetelma.....	26
4.1	Tutkimustehtävä	26
4.2	Tutkimusorientaatio.....	26
4.3	Retoriikka aineiston lukutapana ja analyysin menetelmällisenä ohjaajana	28
4.4	Aineiston keruu, aineisto ja analyysi	32
4.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset	37
5	Kunnioituksen edellytykset päihdeasiakkaiden dokumenteissa	39
5.1	Itsestä huolehtiminen kunnioituksen ansaitsemisen edellytyksenä	40
5.2	Taitojen ja kykyjen kasvattaminen kunnioituksen ansaitsemisen edellytyksenä	49
5.3	Asiakirjojen puhujien valinnat ja yleisöt	52
6	Kunnioituksen osoittamisen retoriikka	57
6.1	Autonomian tunnustamisen retoriikat.....	60
6.2	Myötätuntoisen ja persoonattoman huolenpidon retoriikat	64
6.3	Asiantuntijavallan retoriikat	70
7	Yhteenveto.....	77
8	Johtopäätökset	79
	Lähteet.....	83

1 Johdanto

Vakavista päihdeongelmista kärsivät ihmiset ovat niitä ihmisiä, joita sosiaalityön on puolustettava lähes jokaisessa keskustelussa ja lähes jokaiselle taholle. Vastuuttamisen aikakausi on saanut aikaan sen, että heidät saatetaan paitsi yhteiskunnassa yleensä myös sosiaalipalveluissa luokitella jopa apua ansaitsemattomiin. Yhteiskunnassa arvokkaana ja hyvänä pidetyt asiat heijastuvat myös sosiaalityöhön ja sosiaalityön asiakkaisiin. Jatkuva oman toiminnan reflektointi ja siihen liittyvä eettinen pohdinta ovatkin tärkeä osa sosiaalityöntekijän työtä. Sosiaalityötä tehdään vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja sosiaalityön etiikka ulottuu myös vuorovaikutukseen. Vuorovaikutus voi tapahtua puhelimitse, kasvokkaisissa kohtaamisissa ja kirjoitetun kielen välityksellä. Sosiaalityön tekstit ovat aina jonkinlaisen vuorovaikutuksen tuloksena syntyneitä.

Tutkielmassani tutkin asiakkaan ja työntekijän välisessä asiakassuhteen vuorovaikutuksessa olevaa tai siitä puuttuvaa kunnioitusta sosiaalityön dokumenteissa. Tein kandidaattitutkielmani aiheesta motivoiva vuorovaikutus päihdeasiakkaan kohtaamisessa. Tutkimustuloksissa huomioni kiinnittyi erityisesti pinnalle nousevaan kunnioituksen teemaan. Kunnioitus vuorovaikutuksessa oli monella tavalla keskeinen tekijä asiakkaan motivoinnin onnistumisessa. Tässä tutkielmassani on tarkoitus syventyä tämän kunnioituksen teeman äärelle. Lisäksi tutkielmani aihe nousee kiinnostuksestani dokumentointia kohtaan sekä omasta työkokemuksestani aikuissosiaalityössä päihdeasiakkaiden sosiaalityöntekijänä. Kun tarkastelun kohteena on kunnioitus sosiaalityön vuorovaikutuksessa ja sen tuloksena syntyneissä dokumenteissa, tulee tarkastelun kohteeksi väistämättä myös kunnioittamisen kääntöpuoli – epäkunnioitus. Sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön tutkijan on uskallettava nostaa myös epäeettinen toiminta esiin, mitä kiistämättä epäkunnioitus on. Sillä mikäli epäkohdista ei puhuta, ei niitä tarvitse myöskään korjata.

Tutkelmani punaisena lankana käytän Richard Sennettin (2004) teoriaa kunnioituksesta. Tarkoitukseni on yhdistellä siihen myös muita teorioita, aiempaa tutkimusta sekä sosiaalityön etiikkaa soveltuvien osien. Koska aikuissosiaalityön päihdeasiakkaiden asiakirjat ovat analyysin kohteena, esittelen tutkimuksessani myös päihderiippuvuuden käsitteenä sekä aikuissosiaalityön paikkaa päihdeasiakkaan elämässä. Kunnioituksen

teemaan liittyy likeisesti häpeän käsite. Myös Sennett (2004) nostaa sen teoriassaan esille. Häpeä on läsnä päihdeasiakkaan elämässä monessa tilanteessa. Häpeä itsestä, omasta toiminnasta ja omasta elämästä on läsnä hyvin monissa keskusteluissa. Se on sielua riipivä tunne, jota on vaikea myöntää edes itselleen. Tästä syystä määrittelen myös häpeän käsitteenä. Häpeän kokemus nakertaa ihmisen itsekunnioitusta ja tässä näen sosiaalityön kunnioittavan vuorovaikutuksen merkityksen yhtenä asiakkaan itsekunnioituksen rakentajana.

Etsin sosiaalityön arvojen ja etiikan mukaista kunnioitusta aikuissosiaalityön dokumenteista. Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä on lisääntynyt jatkuvasti. Vaatimuksia lisäävät uudet sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Dokumentit ovat usein automaattisesti asiakkaalle annettavia, ja asiakkaalla on oikeus saada myös ne itseään koskevat dokumentit, joita ei automaattisesti asiakkaalle anneta. Ei ole siis yhdentekevää, mitä ja miten dokumentteihin kirjataan. Dokumentoinnissa tulisikin kirjoittaa ensisijaisesti asiakkaalle. Asiakkaan kunnioittamisen tulisi välittyä myös dokumenteista.

Aineistonani käytän siis aikuissosiaalityön dokumentteja ja aikuissosiaalityö toimii tutkielmani toimintaympäristönä. Aineistoani rajaava elementti on päihdeasiakkuus tässäkin tutkielmassa. Päihdeasiakkaaksi käsitän asiakkaan, joka asioi päihtyneenä tai hänen asiointinsa johtuu muun muassa päihteiden käytöstä ja tämänkaltaisen asiointi on toistuvaa ja kestänyt mahdollisesti jo vuosia. Korvaan päihderiippuvaisen asiakkaan päihdeasiakas-termillä, koska päihderiippuvuus on luokiteltu mielenterveyden häiriöksi ja sinällään diagnoosi (esim. Kuoppasalmi, Heinälä & Lönnqvist 2014). Sosiaalityön dokumentoinnissa tämänkaltaiset diagnostiset työntekijän sanavalinnat eivät ole suotavia, joten vältän sen käyttöä tässäkin.

Tutkielmani on laadullinen, ja analyysimenetelmänä käytän retoriikan analyysia. Dokumenteista eivät välity ilmeet ja eleet, joten tutkielmani keskittyy kielen käytön ja sen merkitysten tutkimiseen. Heikkisen (2001) mukaan, mikäli tekstikäytänteitä halutaan muuttaa, pelkkä pintaremontti ei riitä, vaan tarvitaan kielitietoisuutta ja siihen tarvitaan tekstien tarkastelua (emt. 155).

Aluksi esittelen koko tutkielmani läpi kulkevana punaisena lankana Richard Sennettin (2004) teorian kunnioituksesta. Teoriaan liittyvän häpeän kokemuksen olen yhdistänyt päihdeasiakkuuteen voimakkaasti kiinnittyvänä myös häpeän teorioita hyödyntäen.

Koska sosiaalityötä ohjaavat eettiset ohjeet ja periaatteet, on tärkeää nostaa myös ne esiin. Tämän jälkeen esittelen lyhyesti kunnioitukseen liittyvää aiempaa tutkimusta. Kolmannessa luvussa määrittelen päihderiippuvuuden käsitteenä ja kerron aikuissosiaalityön paikkaa ja merkitystä päihdeasiakkaan elämässä sekä määrittelen kunnallista aikuissosiaalityötä. Tämän jälkeen esittelen tutkimuskysymykseni sekä analyysin lähtökohdat, aineiston sekä analyysin vaiheet. Viidennessä luvussa esittelen analyysin tulokset. Tuloksissa käyn läpi kunnioituksen edellytykset, joita voidaan retoriikan analyysin hengessä pitää kirjoittajan valintoina. Seuraavaksi on tulkintaani tekstien yleisöistä, joita edellä mainittujen valintojen avulla olen löytänyt. Sennettin (2004) teorian mukaisia kunnioituksen osoittamisen tapoja ja uhkaavia tekijöitä käsittelen kuudennessa luvussa. Näissä erilaiset retoriset keinot toimivat joko kunnioituksen osoittamista vahvistavina tai heikentävinä tekijöinä. Lopuksi teen vielä yhteenvedon tuloksista sekä esittelen niiden perusteella tekemäni johtopäätökset.

2 Kunnioitus sosiaalisena hyveenä sosiaalityössä

Asiakkaan ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä tulee kunnioittaa ehdottomasti ja se muodostaa ainoan mahdollisen perustan eettisesti ja moraalisesti kestäväälle toiminnalle. (Talentia 2013, 5.) Kunnioittaminen on siis sosiaalityön eettisyyden keskiössä. Kunnioituksen tunteminen ei riitä, vaan se tulee myös osoittaa. Ei ole yhdentekevää, miten tätä kunnioitusta työssämme asiakkaille osoitamme. Talentian eettisten ohjeiden (2013, 5) mukaan ammattietiikka ohjaa valintoja kaikessa sosiaalialan työssä. Koska ihmisten tulkinnat asioista ovat erilaisia ja syntyvät eri lähtökohdista, teot, sanat, eleet ja ilmeet tarkoittavat eri ihmisille eri asioita. Jokaisella on omat tapansa viestiä sekä tulkita viestejä, joten näitä on vaikea arvioida (Talentia 2013, 20). Kunnioitus on ilmaisua ja toimintaa. Sen viestittäminen edellyttää vakuuttavien sanojen ja eleiden löytämistä, jotta toinen voi sen tuntea. (Sennett 2004, 205.) Ei riitä, että sanoo: ”Minä tuen sinua”. On myös tiedettävä, miten se tehdään. Vaikka haluamme kohdella toisia hyvin, on vaikeaa muuttaa hyväntahtoinen halu todelliseksi toimintakyvyksi. (Emt. 65–68.) Ihmisen kunnioittaminen hänen itsensä vuoksi, huolimatta hänen teoistaan, on sosiaalityön ydintä ja sillä on myös ihmistä voimaannuttava vaikutus.

2.1 Richard Sennettin teoria kunnioituksesta

Richard Sennett on yhdysvaltalainen sosiologi. Hänen tutkimuksellinen kiinnostuksensa kohdistuu yksilöiden ja ryhmien tutkimukseen keskittyen työhön ja kaupunkielämään. Hänen ensimmäinen teoksensa *The Uses of Disorder* (1970) tarkastelee henkilökohtaisen identiteetin muodostumista modernissa kaupungissa. Hänen muuta 1970-luvulla ilmestynyttä tuotantoaan ovat *The Hidden Injuries of Class*, *The Fall of Public Man*. Sennett julkaisi vuonna 1980 teoksen *Authority*. Tämän jälkeen hän julkaisi kolme romaania, mutta palasi sitten 1990-luvulla tutkimustyöhön ja julkaisi teokset *The Conscience of the Eye* ja *Flesh and Stone*. Työelämän alkaessa muuttua nopeasti ja radikaalisti, Sennett alkoi tutkia työelämän muutoksen vaikutuksia työntekijöihin. Hän on julkaissut aiheesta tutkimukset *The Corrosion of Character*, *Respect in a World of Inequality* (suom. Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa) sekä *The Culture of the New Capitalism*. Richard Sennettin uusinta tuotantoa ovat teokset *The Craftsman* ja *Together: The Rituals, Pleasures and Politics of Cooperation*.

Sennettin tuotannosta *The Open City* ilmestyy vielä tänä vuonna. (Sennett 2016.) Tässä tutkielmassa Sennettin vuonna 2004 julkaisema *Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa* on työn lähtökohta ja toimii analyysia ohjaavana teorianana.

Sennettin (2004) mukaan sosiaalityön asiakkaat kokevat usein, että heitä kohdellaan epäkunnioittavasti. Kunnioituksen puute ei kuitenkaan johdu vain köyhyydestä, vanhuudesta tai sairaudesta, vaan siitä, että meillä ei ole myönteisiä tapoja osoittaa kunnioitusta. Sosiaalihuollosta riippuvaiset ihmiset kokevat saavansa huomiota vain ongelmiansa kautta, mutta ansaitakseen kunnioitusta ihminen ei saisi olla heikko, eikä avun tarpeessa. Kun ihmisiä kannustetaan ansaitsemaan itsekunnioitusta, sillä tarkoitetaan yleensä omillaan toimeen tulemistä. Tähän liittyy myös ajatus siitä, millä tavoin ihminen tulee omillaan toimeen eli miten varallisuus saavutetaan. (Emt. 13–14.) Thomas Hill (2000, 61–62) kysyy teoksessaan: miksi kaikkia tulisi kunnioittaa, mitä kunnioitus aiheuttaa, täytyykö kunnioitus ansaita ja voiko kunnioituksen menettää. Ihmisarvoinen kohtelu vaatii jokaisen ihmisen kunnioitusta. On kuitenkin vähintäänkin yhtä tärkeää ymmärtää *miten* kunnioitamme toisia kuin se, *miksi* teemme niin (emt. 70). Kokemus kunnioittamisesta vaikuttaa ihmisen itsekunnioitukseen ja luottamukseen omasta arvostelukyvystä (Ikäheimo 2004, 325).

Ihmisellä on tarve saada kunnioitusta. Hillin (2000, 59–60) mukaan kunnioitus on jotain sellaista, jolloin ihminen tunnustetaan kokonaisena, samanarvoisena kuin kuka tahansa muukin, yhteisön jäsenenä, joilla on yhtäläinen valta määritellä, kuinka asioiden pitäisi olla ja valta vaikuttaa siihen, miten asiat tulevat olemaan. Sennett (2004, 29) jakaa kunnioituksen sosiaaliseen ja henkilökohtaiseen kunnioitukseen. Sosiaalinen kunnioitus tulee muilta ihmisiltä, kun taas henkilökohtainen kunnioitus on sitä, että ihminen kokee oman toimintansa arvokkaana. (Emt.) Kunnioituksen synonyymeina ovat muun muassa ”status”, ”arvovalta”, ”arvonanto”, ”kunnia” ja ”arvokkuus”. Statuksella tarkoitetaan sosiaalisen arvoasteikon mukaista asemaa. Statukseltaan korkeampi-arvoisen tarpeet ratkaisevat. Arvovalta taas viittaa statuksen muissa herättämiin tunteisiin. Korkea asema ei kuitenkaan aina tuo arvovaltaa, mikäli ihminen on käyttäytynyt arvolleen sopimattomalla tavalla. Arvonantoon puolestaan sisältyy vuorovaikutuksellinen ulottuvuus. Vastavuoroinen huomioonottaminen on osa sosiaalista toimintaa ja arvonanto tarkoittaa myös epätasa-arvoisessa asemassa olevien tarpeiden huomioimista. Myös kunnia on käsitteenä vuorovaikutuksellinen. Kunnia paitsi sisältää

käyttäytymissääntöjä, se myös viestittää sosiaalisten erottelujen poistamista. Kunnia edellyttää itsensä näkemistä muiden silmin. (Emt. 59–64).

Vastavuoroisuus on kunnioittamisen perusta. Lahjan antajalle olisi voitava antaa vastalahja, jotta kunnioittava suhde olisi mahdollinen. (Sennet 2004, 217.) Keskinäinen kunnioitus vaatii oikeiden asioiden tekemistä oikeassa paikassa (emt. 224). Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde on monimerkityksinen. Sosiaalisena kokemuksena yhteistyösuhde on vastavuoroinen ja asiakasta voimaannuttava. Voimaannuttavan yhteistyön edellytyksenä ovat asiakkaalle välittyvät aito halu auttaa, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta sekä usko asiakkaan omiin edellytyksiin ja toivo muutoksen mahdollisuudesta. Kysymys on työntekijän tavasta toimia asiakkaan kanssa. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 137.) Vastavuoroisuus asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteessa merkitsee sitä, että suhteen osapuolet kohtelevat toisiaan ja suhtautuvat toisiinsa samoin. Tämä on tavoiteltava periaate, vaikkakin sosiaalityössä esimerkiksi siihen sisältyvän julkisen vallankäytön vuoksi toisinaan haastavaa käytännössä.

Julkisen vallan olennainen osa on byrokratia. Byrokratialla on yleisesti käsitettynä hyvin negatiivinen sävy, mutta sen perimmäinen tarkoitus on hyvä. Byrokratian tarkoitus on estää mielivaltaa ja muuta vallan väärinkäyttöä. Sennettin mukaan byrokratia kuitenkin vaarantaa kunnioituksen osoittamisen ja kokemisen. Byrokratia hierarkkisena järjestelmänä sisältää oletuksen alistumisesta. Alistuminen perustuu uskoon siitä, että käskyjen antaja tietää, mitä tekee. Byrokratia saattaa jopa murskata itsemääräämisoikeuden tunkeutumalla ihmisen yksityisyyteen. Byrokratia vie arvon ihmisen omalta asiantuntijuudelta. (Sennett 2004, 165–177.) Sosiaalityöhön byrokratiatyönä ja asiantuntijatyönä liittyy tietynlainen kielenkäyttö, joka saattaa olla asiakkaalle hyvin vierasta. Myös tämä työntekijöiden ammattikielen käyttäminen saattaa olla asiakasta vähättelevää (Sennett 2004, 32).

Autonomian kunnioittaminen on sosiaalityön eettisyyden keskiössä. Autonomia ei ole vain oikeutta määrätä itseään, vaan se sisältää syvemmän merkityksen siitä, että jokaisella ihmisellä on oikeus olla juuri ”minä”. Sennettin mukaan autonomian myöntäminen muille on muiden kohtelemista kunnioittavasti. Sympatia toista kohtaan saattaa kuitenkin uhata toisen autonomisuutta. Vasta, kun pystyy erottamaan samanlaisten kokemusten erot ja hyväksyy, ettei välttämättä ymmärräkään toista,

voidaan puhua autonomian myöntämisestä toiselle. Autonomisuus siis merkitsee sellaisten asioiden hyväksymistä toisessa, mitä ei itse ymmärrä. Autonomia turvaa tasa-arvoisuuden. Jokaisella on jotain erityistä tarjottavanaan. (Sennet 2004, 125–129.) Autonomian antaminen, saaminen ja kokeminen edellyttävät samaan aikaan sekä yhteyttä ja vierautta että läheisyyttä ja persoonattomuutta (emt. 177). Myötätunnon poistaminen huolenpidosta kokonaan tekee auttamisesta kuitenkin persoonatonta. Persoonaton huolenpito sisältää oletuksen siitä, että ihmisellä on toisia auttaessa taipumus vahingoittaa heitä. Toiminta vaatisi inhimillisten piirteiden poistamista toisen tarpeisiin vastaamisesta. (Sennet 2004, 144.) Näin persoonaton huolenpitokaan ei sisällä vastavuoroista kunnioitusta. Myötätuntoinen huolenpito puolestaan sisältää aina uhan siitä, että huolenpito loppuu, kun myötätunto loppuu (emt. 2004, 152). Myötätunnon ja haavoittavan säälin raja on häilyvä. Sääli saattaa synnyttää jopa halveksuntaa. Tunnepitoisuutta on välttämätöntä säädellä ja kunnioituksen osoittaminen saattaakin vaatia jossakin määrin pidättyväisyyttä ja etäisyyttä. (Sennett 2004, 33.) Toisaalta hyvinkin raivoisa ja syyttävä puhe antaa tilaa jatkaa keskustelua, mutta kylmä, hiljainen, ylenkatsova halveksunta ei (Hill 2000, 60).

Epäkunnioitus ja halveksunta ovat kunnioittamisen vastakohtia. Sennetin (2004) mukaan epäkunnioittavuudessa ei välttämättä käyttydytä toista kohtaan loukkaavasti, vaan tällöin toiselle ei anneta arvoa. Tällöin ihminen ei tule nähdyksi kokonaisena ihmisenä. (Emt. 17.) Halveksunta ei vaadi sanottamista, vaan voi tulla esiin myös ilmein ja elein. Pelkästään sosiaalityön asiakkuus ihmistä leimaavana sisältää aina uhkan halveksunnasta. Lisäksi sosiaalityön asiakkaiden ongelmat saattavat tuottaa asiakkaalle stigman, joka aiheuttaa halveksuntaa. Ei voi siten liikaa korostaa ihmisen ihmisarvon kunnioittamisen ja kokonaisena ihmisenä näkemisen merkitystä sosiaalityössä. Kunnioittava kohtaaminen ei ole ihmisen kohtaamista vain hänen ongelmiansa tai sosiaalityön asiakkuuden kautta.

Sosiaalityössä yksilön ongelmat ovat kuitenkin usein tarpeiden määrittäjiä ja toisaalta sosiaalityön lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi tulisi tehdä yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalla on oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin tämän arvioinnin perusteella (SHL, 1301/2014). Sosiaalityöntekijällä on kuitenkin lopulta päätösvalta siitä, mitkä asiakkaan tarpeet nostetaan esille. Asiakkaan avun saaminen on siis riippuvaista sosiaalityöntekijän tulkinnoista. Lisäksi sosiaalityön asiakas tarpeineen on usein

riippuvainen sosiaalityön avusta. Länsimaisessa ajattelussa riippuvuus ajatellaan autonomian vastakohdaksi (Turtiainen 2011, 139). Aikuisen ihmisen joutuminen riippuvuussuhteeseen uhkaa ihmisen omanarvontuntoa. Kun ihminen ei tule nähdyksi eli ihmiselle ei anneta ihmisarvoa, hän joutuu ikään kuin omien tarpeidensa sivustakatsojaksi ja tarjotun avun kuluttajaksi. (Sennet 2004, 26.) Riippuvaisuus vaikuttaa häpeälliseltä. Omien tarpeiden kiistäminen ja itseriittoisuus tuovat kunnioitusta muiden silmissä ja ruokkivat näin itsekunnioitusta. Riippuvuuden ajatellaan viestivän ikään kuin keskeneräisyydestä. Tämä on sallittua lapselle, mutta ei aikuiselle. Riippuvuutta voidaan myös aiheuttaa. Näin tapahtuu silloin, kun ihmisen ei anneta käyttää omaa riippumatonta järkeään. Uhkana on, ettei tilaisuutta aikuismaiseen käytökseen edes tarjota. Kun ihmisellä on ongelma, ei anneta tilaisuutta tarttua ongelmaan itse. Näin ihmisestä tulee omien tarpeidensa sivusta katsoja. (Sennett 2004, 107-112.) Kunnioitus on myös sitä, että ottaa toisen tarpeet vakavasti (Sennett 2004, 61).

Taitojen ja kykyjen kehittäminen on yhteiskunnallisesti kunnioitusta herättävää. Haaskaus on puolestaan tuomittavaa ja resurssien tehokas käyttäminen suositeltavaa. Kunnioitusta herättää myös itsestä huolehtiminen. Se voi tarkoittaa sitä, ettei ole taakaksi muille. Avun tarve aiheuttaa häpeää ja itseriittoisuus puolestaan kunnioitusta. Kolmas tapa saada kunnioitusta on antaminen omastaan muille. Nämä kaikki kolme tapaa aiheuttavat myös yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja saattavat jopa peittää alleen todellisia sosiaalisia tarpeita. (Sennett 2004, 73–74.) Jokaisen ihmisen oletetaan tekevän työtä ja tulevan toimeen omillaan ja näin pitävän huolta itsestään. Työ on arvo nyky-yhteiskunnassa. Kyse on siitä, että oma arvo todistetaan työn kautta. Mikäli aikuinen ihminen ei tähän kykene, häneltä odotetaan perustelua oikeudelleen olla olemassa (Sennett 2004, 26.) ja omasta ihmisarvosta on hankittava uusia todisteita. Työstä kieltäytyminen on ikään kuin itse aiheutettu ihmisarvon menetys. Vähäiselläkin työnteolla ansaitaan arvostusta. (Sennett 2004, 114–115.) Sosiaalityön tekemistä ohjaavat lait edustavat osaltaan taitojen kehittämisen, työn ja itsestään huolehtimisen arvostusta (esim. TTTL, 1412/1997).

Kun ihminen ei kykene elämään yhteiskunnassa arvokkaina pidettyjen asioiden ja valtaväestön mukaan, syntyy kokemus epäonnistumisesta. Sennettin mukaan epäonnistuminen aiheuttaa omanarvontunteen alenemista. Alemmuuskompleksin

perustana on epäsuotuisa vertailuasema, jossa lopulta mikään saavutus ei näytä riittävältä. Vertailu puolestaan synnyttää lisää eriarvoisuutta, mikä puolestaan kalvaa kunnioitusta. Kyse on kasvojen menettämisestä. Ihminen joutuu esille, vaikka ei ole valmis siihen. Välttääkseen tämän ihmisen tulisi voida hallita niitä olosuhteita, joissa hän näkee ja tulee nähdyksi. Ihmiselle tulee jättää tilaa piiloutua. Nöyryytetyksi tulemisen uhka on olemassa aina, kun ihminen joutuu pyytämään apua tai paljastamaan heikkoutensa. Vain luottamus avun tarjoajaan pienentää tätä olemassa olevaa uhkaa. (Sennett 2004, 120-123.)

Vasta kun luottamus asiakkaan ja työntekijän välille on syntynyt, he voivat puhua toisilleen vapaasti. Sennett vertaa asiaa siihen, kuinka kauniit ja rumat eivät voi keskustella toistensa vartaloista luontevasti. Eriarvoisuus näyttäytyy kiusaantuneisuutena. Kiusaantuneisuus puolestaan saattaa aiheuttaa sen, että yhteys jää hiljaiseksi, sanattomaksi, eleettömäksi ja pidättyväiseksi. Tietoisuus eriarvoisuudesta saattaa taas aiheuttaa nolouden tunteen. Tästä puolestaan seuraa se, että vaikka kunnioitus onkin olemassa, sen osoittaminen jää puuttumaan. (Sennett 2004, 35.) Toisin sanoen pidättyväisyyden taustalla on tarve kunnioittaa toista (emt. 58). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on aina jollain tavalla hierarkkinen. Sosiaalityöntekijät esimerkiksi ovat useimmiten yliopistokoulutuksen saaneita ja tulotasoltaan keskiluokkaisia naisia. Asiakkaina saattaa olla kouluttamattomia, työttömiä, toimeentulotuen varassa eläviä miehiä. Tällainen asetelma sisältää väistämättä elementtejä eriarvoisuudesta.

Sennettia (2004, 54–55) mukaillen asiantuntijuutta tulee käyttää toisen ihmisen ymmärtämiseen, ei käyttää peilinä omille kokemuksilleen. Jos ihmistä käytetään vain peilinä, hän ei saa oikeutta olemassaolonsa ja todellisuuteensa. Tämä vaatii ihmisten erilaisuuden kunnioittamista. Se mitä kuvittelemme toisesta, ei ole faktatietoa. Granfeltin mukaan on tärkeää, että työntekijä suostuu luopumaan asiantuntija-asemastaan ja tulemaan heikoksi. Tällöin avoimuus toisen tarinan kuulemiselle, eläytymiselle ja kunnioitukselle on mahdollista. (Granfelt 2011, 227.) Kaiken kaikkiaan kunnioitusta viestittävä toiminta eli toisten ihmisten huomioon ottaminen on todella vaativaa ja vaikeaselkoista (Sennett 2004, 69). Kunnioitus on sosiaalinen hyve sekä ihmisen ihmisarvon tunnustamisen edellytys ja siihen tulee sen osoittamisen haasteista huolimatta pyrkiä.

2.2 Kunnioitusta ja omanarvontuntoa haavoittava häpeä

Sennettin mukaan ihmisen omanarvontuntoa uhkaavat riippuvuussuhteeseen joutuminen sekä se, ettei ihminen voi hallita omaa elämäänsä. Sosiaalityön tapauksena eläminen koetaan usein nöyryyttäväksi. (Sennett 2004, 26.) Omanarvontunnon alenemisesta ja nöyryytetyksi tulemisen kokemuksista syntyvä häpeä on subjektiivinen kokemus. Sennett (2004) vertaa häpeän kokemuksesta alastomuuteen, jolla hän tarkoittaa kykenemättömyyttä hallita sitä, mitä paljastetaan (emt. 122). Häpeä haastaa sosiaalityön asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutussuhdetta. Päihderiippuvuus aiheuttaa häpeää. Lisäksi aikuissosiaalityön päihdeasiakkaat ovat usein riippuvaisia auttajastaan. Sennettin (2004, 107) mukaan riippuvaisuus saa aikaan vaikutelman häpeällisyydestä. Aikuisen ihmisen joutuminen riippuvuussuhteeseen on uhka ihmisen itsekunnioitukselle (emt. 26). Jokainen uhka, joka ihmiseen kohdistuu, aiheuttaa syvää ahdistusta ja ahdistus tästä aiheuttaa häpeän tunteen. Ihmisellä on tarve suojata yksityisyyttään ja itseään toisen katseelta. Ihminen tulee tietoiseksi itsestään olemalla toisen katseen ja arvioinnin kohteena. Tietoisuus siitä, että ihminen itse voi harkita ja päättää, aiheuttaa tarpeen yksityisyyden suojaamiselle ja synnyttää häpeän tunteen. Häpeä on hyvin kielteinen tunne, jota pyritään välttämään ja jolta pyritään suojautumaan. Häpeä aiheuttaa tarpeen puolustautua, vetäytyä ja olla näyttämättä itseään toiselle. Häpeä aiheuttaa kokemuksen voimattomuudesta, arvottomuudesta ja rakkaudettomuudesta. (Kotkavirta 2016, 84–94.) Avun pyytäminen ei sinällään aiheuta häpeää niin kauan kuin se on sanojan hallinnassa (Sennett 2004, 123).

Häpeä on syvästi kipeä kokemus, mikä aiheuttaa ilottomuutta ja innottomuutta. Terve häpeä auttaa ihmistä säätämään käyttäytymistään, mutta ongelmallinen häpeä on pitkäkestoista ja jatkuvaa. Tällöin siitä tulee osa identiteettiä. Ihminen on haavoittuvainen, yksinäinen ja eristynyt. (Wiechelt 2007, 400–401.) Ongelmallinen häpeä liittyy kiinteästi päihteiden ongelmakäyttöön ja yhdessä ne muodostavat toisiaan ruokkivan kehän. Päihteiden käytöstään ja sen seurauksista häpeää tunteva ihminen käyttää päihteitä välttääkseen häpeän kokemuksesta.

Häpeää pidetään päihderiippuvuuden kehittymisen ja ylläpitämisen kannalta merkittävänä tekijänä. Lisäksi häpeä on päihderiippuvuuden tuotos. Häpeä saattaa säilyä ongelmallisena myös päihderiippuvuudesta toipumisen jälkeen. Hoidon ja muiden

päihderiippuvuuteen puuttuvien interventoiden kannalta on tärkeä huomioida ihmisen häpeän kokemukset. (Wiechelt 2007, 403–405.) Häpeä on itsekunnioituksen vahingoittumisen merkittävin komponentti. Itsekunnioituksen vahingoittuminen toisaalta myös aiheuttaa häpeän kokemuksen. Häpeä syntyy, kun itsekunnioitus haavoittuu kuvitellusta itseän kohdistuvasta toisten arvostelusta tai kun ihminen itse tarkkailee itseään ja katsoo itseään ikään kuin muiden silmin.

Ihminen kuuluu moniin eri ryhmiin. Ryhmän jäseniltä odotetaan tietynlaista käytöstä tietynlaisten arvojen mukaan. Häpeä ja itsekunnioituksen vahingoittuminen syntyvät, kun ihminen ei kykene toimimaan ryhmän jäsenyyden perusteella odotettavalla tavalla. (Berkovski 2015, 125–135.) Esimerkiksi päihderiippuvaisen ei tarvitse hävetä juomistaan muiden päihderiippuvaisten seurassa, mutta taas esimerkiksi työpaikalla, vanhempana tai yhteiskunnan jäsenenä häpeän kokemus juomisesta syntyy, kun ihminen toimii ryhmän arvojen vastaisesti.

Häpeän käsittely on tuskallista. Sen työstäminen liittyy kuitenkin muutokseen ja kasvuun ihmisenä. Häpeä koskettaa ihmistä kokonaisvaltaisesti. Se voi saada ihmisen ajattelemaan jopa, ettei ansaitse apua tai ymmärrystä. Työntekijän on oltava erityisen sensitiivinen ja huolehtia siitä, ettei ihminen jää yksin kipeiden asioiden esiin nostamisen jälkeen. Häpeän taustalla on usein monia tunteita, joiden käsittelylle tulee olla tilaa ja aikaa. (Granfelt 2011, 222–224.)

2.3 Kunnioitus sosiaalityön eettisenä periaatteena

Etiikka, moraali ja arvot ovat erottamaton osa sosiaalityötä (Banks 2006, 11). Eettiset periaatteet perustuvat yhteiskunnassa yleisesti omaksuttuihin arvoihin. Arvot ovat uskomuksia siitä, mitä pidetään arvokkaana. Eettisiä periaatteita pidetään toisaalta ammatillisina arvoina, toisaalta niitä voidaan pitää myös arvoja toteuttavina tekoina. (Raunio 2011, 121.) Sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään sekä tietoja ja taitoja että eettisiä periaatteita (Niemelä 2011, 42). Eettisten ohjeiden tavoitteena on toiminnan eettisyyden takaaminen. Lisäksi ohjeilla on pyrkimys alan ammattikunnan toiminnan yhtenäisyyteen ja yhtenäisen päätöksenteon perusteiden luomiseen (Sinkkonen 2010, 65).

Sosiaalityön etiikka ottaa kantaa siihen, miten työntekijän tulisi kohdella asiakasta. Sosiaalityön etiikan perusta on ihmisten kunnioittamisessa. Jokainen ihminen on kunnioituksen arvoinen vain siksi, koska hän on ihminen, huolimatta siitä, pidetäänkö ihmisestä, onko ihminen hyödyllinen tai miten hän on käyttäytynyt. Kunnioitus on aktiivista myötätuntoa toista ihmistä kohtaan. (Banks 2006, 29.) Sosiaalialan ammattilainen kunnioittaa ihmiselämän arvokkuutta ja ihmisarvoa. Tämä ilmenee sosiaalialan ammattilaisen työssä itsemääräämisoikeuden, osallistumisoikeuden, oikeuden tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeuden yksityisyyteen –periaatteiden noudattamisena. (Talentia 2013, 8.) Koko työyhteisö on vastuussa asiakkaan kunnioittavasta kohtaamisesta jokaisessa asiakkaan kohtaamisessa, ei ainoastaan työntekijän huoneessa tapahtuvassa kohtaamisessa. Jokainen työntekijä tulee perehdyttää riittävästi myös hyvän hallintotavan mukaiseen kielenkäyttöön. (Talentia 2013, 22).

Banksin (2006) mukaan ihminen on kykenevä rationaaliseen ajatteluun ja itsensä määräämiseen. Tässä rationaalinen merkitsee kykyä toiminnan syiden arviointiin ja itsemäärääminen tehdä päätöksiä ja toimia omien valintojen ja halujen mukaan. Jokaista yksilöä tulisi kunnioittaa autonomisena ja ainutlaatuisena olentona. (Emt. 29–32.) Sosiaalialan ammattieettisen toimikunnan laatimien sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen merkitsee sitä, että ammattilaisen on kunnioitettava ja edistettävä asiakkaan oikeutta tehdä omat valintansa (Talentia 2013, 8). Työntekijän on tunnustettava asiakkaan vapaus tehdä itse omat päätöksensä (Banks 2006, 33).

Julkisen vallan tehtäväksi käsitetään yhteiskunnan jäsenten oikeuksien turvaaminen ja tällä perustellaan julkisen vallan oikeutta kontrolloida sosialisaatiota (Hämäläinen 2011, 55). Sosiaalityössä joudutaankin usein puuttumaan asiakkaiden tilanteisiin muutoksen aikaansaamiseksi (Raunio 2011, 125) ja muiden ihmisten suojelemiseksi (Banks 2006, 34). Väliintulot saattavat kuitenkin loukata ihmisen itsemääräämisoikeutta. Asiakas saattaa olla eri mieltä siitä, mikä olisi hyvä tapa hänen asiansa käsittelemiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittava työntekijä pyrkii vakuuttamaan asiakkaan tutkimuksella vaikuttavaksi todetun toimenpiteen merkityksestä. Sosiaalityössä yhteiskunnallisten tehtävien toteuttaminen, johon liittyy usein asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavaa kontrollia, ei ole ainoa itsemääräämisoikeuteen kohdistuva rajoite. Sosiaalityön asiakkaan itsemääräämisen edellytykset saattavat olla

vaikean tilanteen vuoksi myös puutteelliset ja kyky rationaaliseen päätöksentekoon saattaa olla heikentynyt. (Raunio 2011, 125.) Vapautta valita ja toimia saattavat rajoittaa myös resurssien puuttuminen (Laitinen & Väyrynen 2011, 164). Asiakkaan arvokkuutta tulee kuitenkin vaalia, vaikka hänen toiveitaan ei voitaisikaan toteuttaa. Toisinaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaventava ja kontrolloinnin kohteena olon tunnetta tuottava toimenpide on suoritettava. Mielivaltaa ei voi käyttää, vaan toimenpiteen tulee olla ehdottoman laillinen ja selkeästi perusteltu. Asiakkaan oikeusturvasta on huolehdittava. (Talentia 2013, 14.) Lisäksi sosiaalityöntekijän tulee itsemääräämisoikeutta rajoittavissakin interventioissa pyrkiä laajentamaan asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja näin lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Eettisten periaatteiden tarkoituksena on suojella asiakasta väärinkäytöksiltä, mutta ne ovat myös edellytys ammatilliselle autonomialle ja harkintavallalle. (Raunio 2011, 122–125.)

Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen–periaatteeseen kietoutuvat ajatuksen ihmisestä kyvykkäänä itsenäiseen päätöksentekoon lisäksi ihmisen hyväksyntä, tuomitsemattomuus ja luottamuksellisuus (Banks 2006, 33). Koska ihmisyyttä määrittelevä periaate on kyky itsenäiseen päätöksentekoon, itsenäinen päätöksenteko tuo mukaan arvokkuuden tunteen. Asiakkaan eriäviäkin näkemyksiä ja mielipiteitä tulee kunnioittaa. Asiakasta tulee kuunnella ja kuulla. Tämä merkitsee ihmisen aitoa hyväksymistä. Työntekijän tulee kertoa asiakkaalle myös vaikeat asiat todenmukaisesti. (Talentia 2013, 16.) Hyväksyntä on ihmisen hyväksymistä omana itsenään, juuri sellaisena kuin hän on, eikä esimerkiksi kategorioiden perusteella. Tämä on osa kunnioittamista, jokaisen ihmisen arvon ja arvokkuuden tunnustamista. Tuomitsemattomuus puolestaan merkitsee sitä, ettei työntekijä saa tuomita asiakasta arvottomaksi tai pahaksi. Tuomitsemattomuuden periaate ei kuitenkaan poissulje sosiaalityön yhteiskunnallista vastuuta ihmisten moraalista ohjaamisesta. Myös luottamuksen rikkominen vahingoittaa kunnioituksen toteutumista. (Banks 2006, 33–35.)

Osallistumisoikeutta kunnioittamalla ammattilainen edistää asiakkaan osallisuutta häntä itseään koskevissa päätöksissä ja toimissa. Ammattilaisen tulee keskittyä asiakkaan vahvuuksien löytämiseen ja vahvistamiseen. Tavoitteena on parantaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan jäsenenä. (Talentia 2013, 8.) Asiakkaan tulee voida osallistua oman asiansa käsittelyyn. Asiakasta tulee informoida vaihtoehtoista siten, että asiakas voi valita itselleen parhaiten sopivan toimenpiteen.

Yhteistyön tulee kuitenkin koskea kaikkia prosessin vaiheita, ei vain toimenpiteiden valintaa. Myös palautteen pyytäminen asiakkaalta on asiakkaan osallistumisoikeuden kunnioittamista. (Raunio 2011, 126.)

Sosiaalityön ammattilaisen tulee kunnioittaa asiakkaan oikeutta tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti huomioimalla asiakkaan kaikki elämän alueet sekä huomioida hänet osana perhettään, yhteisöä ja yhteiskuntaa. Oikeutta yksityisyyteen työntekijä kunnioittaa rakentamalla luottamuksellisen yhteistyösuhteen ja varjelemalla asiakkaan yksityisyyttä. (Talentia 2013, 8.) Asiakkaan yksityisyyden kunnioittaminen ilmenee muun muassa salassapitosäännösten noudattamisena. Pääsääntöisesti asiakkaasta ei luovuteta tietoja ilman asiakkaan lupaa. Ammattilainen ei myöskään hanki tietoja, elleivät ne ole palvelun antamisen kannalta välttämättömiä. Työntekijän tulee selvittää asiakkaalle, mitä tietoja kirjataan ja mihin niitä käytetään. (Talentia 2013, 20.) Asiakassuhteen luottamuksellisuutta rakennetaan sanoilla ja tekemisillä. Näillä työntekijä viestittää suhtautumistaan asiakkaaseen. Sosiaalialan ammattilaisen tulee kunnioittaa ihmisarvon loukkaamattomuutta. (Talentia 2013, 20.) Luottamuksen rakentuminen vaatii riittävästi aikaa (Granfelt, 2011, 226).

Sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaan ammattilaisen tulee kunnioittaa yhteiskunnan kulttuurista ja etnistä moninaisuutta (Talentia 2013, 9.) ja samalla sosiaalihuoltolain yhden tavoitteen mukaisesti torjua ja vähentää eriarvoisuutta (Hämäläinen & Niemelä 2014, 92). Sosiaalityön toimenpiteiden tulee perustua tarpeeseen tai yhtäläiseen oikeuteen, ei esimerkiksi ikään tai maksukykyyn. Liian yhdenmukainen kohtelu ei kuitenkaan huomioi yhteiskunnan moninaisuutta. (Raunio 2011, 128.) Sosiaalinen oikeudenmukaisuus on sosiaalityön eettinen velvoite ja sosiaalityöntekijän tehtävä on huolehtia sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumisesta. Oikeudenmukaisuuden toteutuminen ei kuitenkaan yksin takaa keskinäisen kunnioituksen toteutumista (Hill 2000, 60).

Eettiset periaatteet eivät yksin pysty ohjaamaan työntekijän työtä ja ratkaisuja. Asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia, samoin kohtaamiset. On mahdotonta löytää sellaista eettistä koodistoa, joka antaisi vastaukset kaikissa tilanteissa ja konteksteissa. Näin käytännön työssä tehtävät ratkaisut myös muovaavat eettisyyttä. Eettinen sosiaalityö on siis epävarmaa ja monimutkaista ja samalla sisältää monia merkityksiä. Eroja kunnioittava etiikka määrittänyt tilaa antavaksi, luottamukselliseksi suhteeksi asiakkaalle

ja työntekijälle ja mahdollistaa moraaliset pohdinnat. (Laitinen & Väyrynen 2011, 164–165.)

2.4 Kunnioitus aiemmassa ihmistyön tutkimuksessa

Kunnioitus tutkimuskohteena näyttäisi olevan erityisesti filosofian sekä hoitotieteen ja lääketieteen tutkimusaihe. Asiakkaiden kohtaaminen ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa sekä eettisyys asiakassuhteessa ovat kuitenkin myös sosiaalityön tutkimusta kiinnostavia aiheita. Sosiaalityön tieteenalalla kunnioituksen tutkimus näyttäisi perustuvan usein juuri moraalifilosofisiin teorioihin.

Kati Turtiainen on tutkinut kunnioittamista pakolaisten parissa tehtävän työn kontekstissa. Turtiainen (2014) etsii kunnioittamisen lähtökohtia ja muotoja moraalifilosofisista teorioista. Hän jaottelee tutkimuksessaan kunnioittamisen muodot moraalisen statuksen kunnioittamiseen, juridisen henkilön kunnioittamiseen ja kunnioittamiseen konkreettisissa kohtaamisissa. Näkökulmina näissä kaikissa yhdistyvät yksilöllinen, yhteisöllinen ja rakenteellinen näkökulma. Koska jokaisella ihmisellä ajatellaan olevan moraalinen status, on hänellä oikeuksia ja häntä tulee kunnioittaa päämääränä sinänsä. Juridisena henkilönä kunnioittaminen tarkoittaa puolestaan sitä, että jokainen ihminen on tasa-arvoinen lain edessä. Kunnioittamiseen ihmissuhteissa liittyy vahvasti autonomian vahvistaminen. Keskinäinen kunnioittaminen korostaa erityisesti arviointikyvyn kunnioittamista. (Turtiainen 2014, 72–77.) Filosofian alalta puolestaan Heikki Ikäheimo (2003) on tutkinut kunnioituksen osoittamista. Myös Ikäheimon tutkimus nojaa moraalifilosofisiin teorioihin. Ikäheimo puhuu väitöskirjassaan tunnustuksesta ja korostaa autonomiaa ihmisen kunnioittamisen perusteena. Tunnustuksella hän tarkoittaa rakkauden, kunnioituksen ja arvostuksen osoittamista. Ikäheimon mukaan kunnioittaminen on asenne siinä merkityksessä, että toisen ihmisen autonomia on peruste kunnioittaa häntä (Ikäheimo 2003, 33).

Turtiainen (2011) on tutkinut lisäksi riippuvuutta pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Tutkimuksen keskeiseksi käsitteeksi näyttäisi määrittyvän kunnioituksen ja erityisesti sen puuttumisen teema. Turtiainen tarkastelee tutkimuksessaan

riippuvuutta pakolaisten autonomian heikkenemisenä sekä toisen kunnioittamista. Erityisen eettisen pohdinnan kohteeksi hän nostaa sosiaalityöntekijän aktiivisuuden, puolesta tekemisen ja passiivisuuden arvioinnin autonomiaa kunnioittavasti. Hän toteaa, että keskinäisellä kunnioittamisella voidaan vahvistaa itsesuhteita ja luoda uusia suhteita uudessa yhteiskunnassa. Puheen lisäksi tarvitaan tekoja ja muita keinoja kunnioitussuhteen rakentamiseksi. (Emt. 157–158.)

Laitisen ja Väyrysen (2011) tutkimuksen mukaan lastensuojelun sosiaalityötä haastavat eettisesti inhimillinen elämä, hätä, huoli, epäonnistumisen kokemukset ja hyvät pyrkimykset. Prosesseihin liittyvät usein moraaliset kannanotot. Uhkana voivat olla negatiivinen vallankäyttö ja ihmisten luokittelu. Myös yhteiskunnalliset muutokset aiheuttavat eettisiä haasteita sosiaalityölle ja sosiaalityön asiakkaille. Kunnioittava asiakassuhde perustuu eroja kunnioittavaan sensitiiviseen etiikkaan. Eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka tuo sosiaalityön arvoperustaan lisäulottuvuuden, jonka avulla tiedostetaan arvoja ja sovelletaan niitä herkissä ja haastavissa asiakasprosesseissa. Se tulee näkyväksi työntekijän henkilökohtaisessa olemisen ja toimimisen tavassa. (Emt. 163–184.) Raitakari ja Juhila (2011) lähestyvät tutkimuksessaan etiikkaa ammatillisessa vuorovaikutuksessa tuotettavana. Heidän mukaansa etiikka ilmenee vuorovaikutuksessa puhetapoina, ennakko-oletuksina, ristiriitoina ja ratkaisuin. (Emt. 189–214)

Epäeettistä toimintaa sosiaalityössä tutkineen Sinkkosen (2010) mukaan epäeettinen toiminta liittyy juuri työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen. Sinkkosen mukaan epäeettinen toiminta saattaa olla asiakkaan huonoa kohtelua, alistamista, syylistämistä ja alentuvaa suhtautumista. Asiakasta ei välttämättä kuunnella tai hänen mielipiteistään ei välitetä. Myös itsemääräämisoikeuden rikkomukset nousivat tutkimuksessa esiin. (Emt. 69–70.) Guilcher ja kumppanit (2016, 1) toteavat tutkimuksessaan, että peliriippuvuudesta ja asumisen ongelmista kärsivät miehet eivät saaneet sosiaali- ja terveyspalveluissa tarpeidensa mukaista palvelua ja asiakaslähtöinen palvelu oli puutteellista. Asiakaslähtöinen palvelu näille miehille merkitsi voimaannuttamista, autonomiaa, empatiaa, myötätuntoa, vilpittömyyttä, kunnioittavaa kommunikointia sekä kokonaisvaltaista elämän suunnitelmaa.

Elina Renko on tutkinut sosiaalityöntekijöiden asennoitumista alkoholin käytön puheeksiottoon ja käyttöön liittyvään neuvontaan. Tutkimuksen mukaan puheeksiotto ja neuvonta sijoittuivat kolmelle tasolle: yhteiskunnallisen, voimaantumisen ja

vuorovaikutuksellisen tasolle. Tulosten mukaan myönteisen suhtautumisen ehtoina voimaantumisen tasolla olivat oikealla yksilön vapautta kunnioittavalla tavalla tekeminen ja hyvin rakentunut asiakassuhde. Alkoholin käytöstä puhuminen koettiin arkana aiheena, josta puhuminen vaatii luottamuksellisen suhteen asiakkaan ja työntekijän välille. Puheeksioton tavat poikkesivat toisistaan. Oikeanlainen puheeksioton tapa liittyi tasa-arvoisessa vuorovaikutussuhteessa tapahtuvaan neutraaliin tiedonantamiseen, kun taas vääränlainen tapa sisälsi ylhäältä alaspäin kohdistuvaa moralisointia ja yksilönvapautta loukkaavaa tiedon antamista vastoin asiakkaan tahtoa. Voimaantumisen tasolla painottui yksilön vapaus päättää itse elämästään. (Renko 2009, 27–29.)

Sosiaalityön tieteenalan kansainvälisen kunnioitustutkimuksen painopiste näyttäisi olevan sosiaalityön opetuksessa. Tutkimusta on tehty niin opiskelijoiden asenteista kuin eettisten periaatteiden ja vuorovaikutustaitojen merkityksestä koulutuksessa. (esim. Richards, Ruch & Trevithick 2005; Prinsloo 2014.) Rowland ja McDonald (2009) tutkivat sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaamista terveydenhuollossa tilanteissa, joissa asiakkaalla oli puheentuottamisen vaikeus. Tutkijoiden mukaan sosiaalityöntekijöillä on merkittävä rooli muun muassa näiden asiakkaiden ”asianajajina”. Tutkimustulosten mukaan vuorovaikutustaitojen opetus ei ole riittävää ja erilaisten vuorovaikutustekniikoiden soveltamista tarvitaan lisää, jotta voidaan varmistaa myös niiden ihmisten arvo ja arvokkuus sekä ihmisoikeuksien toteutuminen, joilla on joitakin kommunikoinnin esteitä. (Emt. 128–144.)

Kunnioituksen teemaan liittyvää kansainvälistä tutkimusta on tehty myös sosiaalityön etiikan toteutumisesta ja merkityksestä sosiaalityön käytännöissä. Esimerkiksi Brophyn ja McDermottin (2013) tutkimuksen mukaan vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä sosiaalityön hyvän käytännön toteutumisen edellytyksiä ovat käytännön taidot ja niiden kehittäminen, ihmisoikeusnäkökulman mukainen työskentely, keskittyminen tavoitteisiin ja haluttuihin tuloksiin, palvelun laatu sekä asiakkaiden osallistumisen lisääminen ja mahdollistaminen. Sosiaalityöntekijöiden tulee esimerkiksi vastentahtoisissa interventioissa huolehtia ihmisen itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta niin laajasti kuin se on rajatussa tilanteessa mahdollista. Lisäksi autonomisen päätöksen teon mahdollistaminen ”ihmisen parhaaksi” toimimisen sijaan on sosiaalityön hyvän käytännön ytimessä. (Emt. 72–85.)

Hoitotieteessä on tehty runsaasti tutkimusta asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksesta. Kunnioittavaa kommunikointia ovat tutkineet muun muassa Hwang, Hsieh ja Wang (2013). He jakavat kunnioittavan kommunikoinnin, tutkiessaan pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevien kokemuksia, tutustumiskeskusteluun ja autonomian kunnioittamiseen. Asiakkaat kokivat, että he tulivat nähdyiksi ja kunnioitetuiksi, mikä antoi tunteen turvallisuudesta ja yksityisyyden kunnioittamisesta. Kunnioittavan kommunikoinnin tavoilla syntyi ihmisyyden arvostamisen kokemus. Autonomian kunnioittamisen kokemus syntyi puolestaan, kun hoitajat eivät tuominneet asiakkaiden mieltymyksiä tai sanomisia ja antoivat asiakkaiden tehdä valintoja. Jokainen asiakas halusi tulla nähdyksi yksilönä ja ainutlaatuisena persoonana. Tyytymättömyyttä aiheutti vertaaminen toisiin tai huomiotta jättäminen. (Emt. 699.) Eriksson ja Nilsson (2008, 2352–2355) puolestaan nimeävät kunnioittavan viestinnän merkittäväksi osaksi työntekijä-asiakassuhteen luottamuksen. Potilas-hoitaja-suhteen luottamuksen yhtenä edellytyksenä on kunnioittavan viestinnän rakentaminen. Kunnioittava viestintä vaatii kuuntelua ja potilaan kohtaamista hänen omalla tasollaan. Kunnioittava viestintä vaatii sensitiivisyyttä, nöyryyttä ja kykyä nähdä ihmisen kokonaistilanne.

Edellä mainitut tutkimukset osoittavat, että kunnioitus on tutkimuskohteena paitsi kiinnostava, myös erittäin merkittävä. Aihetta on tutkittu hyvin erilaisista näkökulmista ja eri tieteenaloilta. Tutkimustieto antaa sosiaalialan ammattilaiselle tarttumapintaa oman toiminnan reflektointiin ja eettiseen kehittämiseen. Samalla se tuottaa tärkeää tietoa asiakkaan kokemuksista, erityisesti siitä, että olemme suurten asioiden äärellä, kun keskustelemme kunnioituksesta sosiaalityön asiakassuhteissa.

3 Päihdeasiakkaat aikuissosiaalityön asiakkaina

3.1 Päihderiippuvuus ja sen haasteet auttamistyössä

Päihderiippuvuus synnyttää monia haasteita asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteelle. Asiakas saattaa esimerkiksi olla asioidessaan päihtyneenä tai kärsiä vieroitusoireista. Asiakkaalla on usein myös vaikeuksia saapua sovitusti varatuille ajoille tai hän saattaa haluta tavata työntekijän silloinkin, kun aikaa tapaamiselle ei ole varattu. Päihderiippuvuuteen liittyy usein myös liitännäissairauksia, sekä fyysisiä että psyykkisiä. Lisäksi ominaista riippuvuudelle on käytön salailu ja merkityksen vähättely (esim. Kuoppasalmi, Heinälä ja Lönnqvist 2014). Haasteita vuorovaikutukselle aiheuttaa lisäksi erityisesti aikuissosiaalityön toimeentulotukityössä se, että päihderiippuvuudessa käyttäytyminen keskittyy päihteiden etsimiseen, hankintaan ja käyttöön ja nämä hallitsevat käyttäjän ajatuksia ja aikaa. Lisäksi käytön lopettaminen on vaikeaa ja lopettamisen jälkeiset retkahdukset ovat tavallisia. (Berridge & Robinson 2008, 21.)

Suomessa keskeisin päihde on alkoholi. Muita päihtymystarkoituksessa käytettyjä aineita ovat muun muassa opiaattivalmisteet, stimulantit, muuntohuumeet, keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet ja erilaiset impattavat aineet, kuten liuottimet. Lääketieteellisen näkökulman mukaan riippuvuus päihteistä edeltää yleensä päihteelle altistumisen ja kokeilun, minkä jälkeen käyttö muuttuu vakiintuneen käytön seurauksena riskikäytöksi. Altistumiseen vaikuttavat aineen saatavuus ja hinta. Päihdeongelman kehittymiseen näiden lisäksi vaikuttavat geneettiset tekijät, kehitykseen liittyvät tekijät sekä olosuhteista syntyvät riskitekijät. Päihteiden riippuvuutta aiheuttava mekanismi liittyy niiden keskushermostovaikutuksiin, kuten mielihyväjärjestelmän aktivoitumiseen, keskushermoston stimuloitumiseen ja kiihtyneen toiminnan vaimentumiseen. (Kuoppasalmi, Heinälä & Lönnqvist 2014.) Yllykkeelle herkistymisen -teorian mukaan päihteet itsessään voivat aiheuttaa muutoksia aivoissa, jotka sitten johtavat riippuvuuteen. Nämä muutokset ovat hyvin pysyviä. Keskeistä näkökulman mukaan on päihteen aivoissa synnyttämä halu, ja päihde toimii ikään kuin palkkiona halun tyydyttämisessä. Halun syntymiseen saattavat vaikuttaa tietyt olosuhteet tai olotilat. Tietynlainen konteksti toimii tällöin stimulanttina halulle. (Berridge & Robinson 2011, 22-23.) Päihteiden käytön seurauksena ovat

yleensä vieroitusoireet ja toleranssin kasvaminen. Lisäksi muita oireita voivat olla ahdistuneisuus, masentuneisuus, unihäiriöt ja psykoottisuus. (Kuoppasalmi, Heinälä & Lönnqvist 2014.) Hieman kriittisesti päihderiippuvuuden fysiologiseen syntyperään suhtautuvan moraalisuuntautuneen näkökulman mukaan kyseessä on ihmisen käyttäytymisen säätely. Tässä näkökulmassa korostuvat ihmisen oma vastuu päihteiden käytöstä ja vapaa tahto. (Ainslie 2011.) Näkökulmaa tukee päihderiippuvuudesta ilman hoitoa selviytyminen, minkä muun muassa Katja Kuusisto väitöskirjassaan toteaa yhdeksi reitiksi toipumiseen. (Kuusisto 2010)

Alkoholin ja huumausaineiden käytöllä on todettu olevan lukuisia terveyshaittoja ja pahimmillaan seurauksena saattaa olla kuolema. Muita päihderiippuvuuteen liittyviä ongelmia saattavat olla erilaiset psyykkiset oireet, toimintatason vaihtelut, sosiaaliset ongelmat ja tapaturmat. (Kuoppasalmi, Heinälä & Lönnqvist 2014.) Päihderiippuvuus aiheuttaa haittavaikutuksia paitsi käyttäjälle itselleen, myös perheenjäsenille, työyhteisölle ja täysin ulkopuolisille. Lisäksi vaikutukset ulottuvat sosiaali- ja terveystalouteen, työpaikkoihin ja kansantalouteen. (Warpenius, Holmila & Tigerstedt 2013, 5.)

3.2 Aikuissosiaalityön paikka ja tehtävä päihdeasiakkaan elämässä

Tutkimukseni toimintaympäristönä on kunnallinen aikuissosiaalityö ja tässä tutkimuksessa aikuissosiaalityö määritellään kunnalliseksi perussosiaalityöksi, jota tehdään kuntien sosiaalitoimistoissa. Aikuissosiaalityö on käsitteenä melko tuore. Useimmiten sillä viitataan kunnalliseen perussosiaalityöhön, mutta todellisuudessa käsitteellä on paljon laajempi merkitys. Aikuissosiaalityön käytännöt, toimintamallit ja tehtävärakenne ovat myös melko kirjavia ja paikallista vaihtelua on melko paljon. Aikuissosiaalityö onkin nyt erityinen kehittämisen kohde ja sen roolia ja sisältöä pyritään jäsentämään. Aikuissosiaalityön tehtäviksi voidaan määritellä muutokseen tähtäävä sosiaalityö sekä huollollinen sosiaalityö. (Taina & Kotiranta 2014, 180.)

Aikuissosiaalityötä määritellään usein yksilön ongelmien kautta, tällaisia voivat olla esimerkiksi työttömyys, köyhyys, asunnottomuus, rikollisuus tai päihderiippuvuus. Kohdeilmiöitä puolestaan ovat elämänhallinta, ihmissuhteet, asuminen, toimeentulo,

työ, opiskelu, vapaa-aika, terveys tai vamma, päihteiden käyttö ja riippuvuudet, väkivalta ja niin edelleen. Sosiaalitoimistossa tehtävän työn keskeisenä sisältönä on pitkään ollut toimeentulotukityö, mikä tarkoittaa sitä, että työtä tehdään yhteiskunnan huonompiosaisten parissa. Köyhyys ja pienituloisuus ovat usein alkuna syrjäytymisprosessille. Asiakkaina aikuissosiaalityössä on lapsiperheitä, pariskuntia ja yksin asuvia. (Taina & Kotiranta 2014, 186–187.)

Taina ja Kotiranta (2014, 185) määrittelevät kunnallista aikuissosiaalityötä siten, että se on sitä, mitä muut eivät ole. Tämä merkitsee myös palvelun viimesijaisuutta. Asiakkaat ovat niitä, jotka eivät ole muihin palveluihin sopineet tai ovat jo niistä poistuneet. Päivi Männistö (2012, 128–130) puhuu esimerkiksi poiskäännytetyistä. Poiskäännyttämisen kokemus voi syntyä suhteessa toisiin, ristiriidasta palvelutarpeesta asiakkaan ja työntekijän välillä tai siitä, ettei asiakas ole osannut kertoa, mitä tarvitsee ja on tullut väärinymmärretyksi. Työntekijät puolestaan saattavat todeta, että asiakkaalle on apua tarjottu, muttei tämä ole ollut valmis ottamaan sitä vastaan. Toisinaan saattaa olla kyse siitä, ettei tarvittavia ja asiakkaalle sopivia palveluja ole tarjolla. Työntekijällä saattaa myös olla liian vähän aikaa perehtyä kunnolla asiakkaan tilanteeseen. Tätä tilannetta voidaan kuvata molemminpuolisen avuttomuuden tilaksi. Ei ole harvinaista sekään, että eri palveluissa keskenään ristikkäiset arvolähtökohdat aiheuttavat asiakkaan pompottelua. Hankalaksi koettu asiakas siirretään jonkun toisen tahon hoidettavaksi. Tätä voidaan kutsua instituution pakoreitiksi, jolloin vastuu siirretään toisalle tai tulevaisuuteen. Tällaisiin tilanteisiin törmätään muun muassa silloin kun asiakkaalla on sekä mielenterveys- että päihdeongelma. Strömberg–Jakkan (2012) mukaan sosiaalityössä törmätään usein kiistaan siitä, kumpaa ongelmaa tulisi hoitaa ensin ja asiakas ei lopulta saa apua kumpaankaan (emt. 150). Asiakas saattaa kokea poiskäännyttämistä myös jo ennen palveluun pääsyä. Tilanteissa, joissa asiakas ei ole osannut ottaa vuoronumeroa, kertoa tilanteestaan viidessä minuutissa oikealla luukulla tai puhaltanut alkometriin oikeita lukuja, asiakas voi kokea tulleen käännytetyksi jo ovelta. Asiakkaan asioimiskyky on saattanut saavuttaa rajansa ja asiakas on poistettu paikalta epäasiallisen käytöksen vuoksi. Tällainen käytös johtaa usein hankalan tapauksen leimaan ja voi jatkossa estää kuulluksi tulemistä. (Männistö 2012, 128–130.) Aikuissosiaalityöntekijä saattaa joutua asianajan rooliin, kun asiakkaat eivät saa palvelua tai asiakkaita kohdellaan huonosti (Strömberg–Jakka 2012, 151). Asiakkaan,

usein toistuvat, huonot kokemukset haastavat myös työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta.

Aikuissosiaalityön rooli on usein merkittävä myös silloin, kun asiakas kotiutuu akuutista päihdehoidosta. Asiakkaalta saattaa puuttua koti, johon palata tai vaikka koti olisikin, siellä ei ole asiakkaalle riittävää tukea. Vaikka sosiaalityöntekijä olisi ollut mukana sairaalan päihdepsykiatrisen osaston palaverissa tuomassa esiin asiakkaan kokonaistilannetta, ei sitä välttämättä sellaisenaan huomioida, koska päihdepsykiatrisen osaston terveydenhuollollinen konteksti on usein määräävä ja päämääränä on mahdollisimman nopea kotiuttaminen jonojen purkamiseksi. Kuntien käytännöissä päihdehoitopäätösten tekemisessä on vaihtelua. Toisissa kunnissa päätökset tehdään aikuissosiaalityössä ja toisissa kunnissa koordinointi on jollakin toisella yksiköllä tai peräti jollakin tietyllä henkilöllä. Lisäksi päihdehuollon alasajo 2010-luvun molemmin puolin näkyy aikuissosiaalityön arjessa (Strömberg–Jakka 2012, 152–154.)

Puhuttaessa muutossosiaalityöstä ja huollollisesta sosiaalityöstä työn kohde, tavoite ja arvot jakaantuvat kahteen erilaiseen perinteeseen. Tavoitteena on joko myönteisen muutoksen saaminen asiakkaan tilanteeseen tai pyrkimys säilyttää ihmisarvoisen elämän edellytykset. Muutossosiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista ongelmanratkaisutyötä, johon sisältyy kiinteästi arviointia ja seuranta. Huollollisessa sosiaalityössä kyse on asiakkaan auttamisesta ja tukemisesta ilman kuntoutumisen tai aktivoitumisen vaatimusta. Asiakas ei kykene selviytymään omaehtoisesti tai parantamaan tilannettaan, jolloin sosiaalityön tavoitteena on ihmisarvoisen elämän ylläpitäminen. Huollollinen sosiaalityö on perustoimeentulon turvaamista, kaikkien ihmisten kunnioittavaa kuulemista sekä ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömien palveluiden tarjoamista. Arkisten asioiden ylläpitäminen vaikeimmin syrjäytyneiden elämässä ja siinä onnistuminen on sosiaalityön kunnianhimoinen ja vaikea tehtävä. Onnistumalla tässä tehtävässä, voidaan luoda edellytyksiä myös muutokseen tähtäävälle sosiaalityölle. (Taina & Kotiranta 2014, 187–188.)

3.3 Aikuissosiaalityö sosiaalityön toimintakontekstina

Aikuissosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä, mutta sosiaalityötä aikuisten parissa tehdään myös muilla sosiaalityön areenoilla (Juhila 2008, 15). Koska tutkielmani aineisto on kerätty kunnallisen sosiaalityön tietojärjestelmästä, keskityn tässä kunnallisen aikuissosiaalityön kuvaamiseen. Juhilan (2008) mukaan kunnallista aikuissosiaalityötä voidaan kuvata ongelmalähtöisesti. Ongelmalähtöiseen määrittelyyn liittyy luontevasti työn tavoitteen määrittely sekä välineet. Kunnallinen aikuissosiaalityö nähdään tällöin suunnitelmallisena työnä, joka perustuu arviointiin ja sen perusteella määriteltyihin tavoitteisiin ja määrittää menetelmien valintaa. Hyvään ammatillisuuteen liitetään suunnitelmallisuuden lisäksi pitkäjänteisyys ja kokonaisvaltaisuus. Kunnallinen aikuissosiaalityö keskittyy hyvin pitkälti yksilöön, jolloin yhteisölähtöinen ja rakenteellinen sosiaalityö jäävät määrittelyjen ulkopuolelle tai vähintäänkin marginaaliseen osaan. (Juhila 2008, 17.)

Kunnallista aikuissosiaalityötä voidaan määritellä myös ratkaisukeskeisesti. Tällöin ongelmien rinnalle otetaan asiakkaan vahvuudet ja omat voimavarat. Asiakkaan oma asiantuntijuus nostetaan sosiaalityön asiantuntijuuden rinnalle tasa-arvoisena asiantuntijuutena. (Juhila 2008, 18.)

Suuri osa aikuissosiaalityön asiakkaista saa toimeentulotukea. Yhä enenevässä määrin asiakkaiksi hakeutuu ja päätyy kuitenkin myös ihmisiä, joilla ei ole tarvetta toimeentulotuelle. Lisäksi toimeentulotuen tarve ei suurelle osalle asiakkaista jää ainoaksi sosiaalihuollon palveluksi, jolle on tarvetta. Uutta kunnalliselle aikuissosiaalityölle on vuoden 2017 alussa Kelalle siirtyvä perustoimeentulotuen käsittely ja maksatus. Tämä antaa kunnille enemmän mahdollisuuksia paneutua kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tilanteisiin sekä vapauttaa resursseja muulle sosiaalityön tekemiselle. Toisaalta huolena on asiakkaiden, varsinkin kaikista heikoimmassa olevien, tavoittaminen ja löytäminen.

Huhtikuussa 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain myötä aikuissosiaalityön työt ovat lisääntyneet merkittävästi. Sosiaalihuoltolain mukaan myös aikuisesta, jonka sosiaalihuollon palveluntarve on ilmeinen, tulee tehdä ilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle palvelutarpeen arvioimiseksi (SHL, 1301/2014). Palvelutarpeen arvioinnit työllistävät myös aikuissosiaalityössä työntekijöitä aivan uudella tavalla. Periaatteessa jokaiselle asiakkaalle tulee sellainen tehdä. Lisäksi

suurelle osalle asiakkaita tehdään myös asiakassuunnitelma, minkä toteuttamista sitten seurataan aktiivisesti.

Sosiaalityöntekijän työpäivät aikuissosiaalityössä koostuvat vaihtelevissa määrin pääasiassa asiakkaiden tapaamisista, verkostopalavereista, kirjaamisesta, moniammatillisista kokouksista ja päätösten teosta. Työ sisältää asiakkaiden tilanteiden kartoitusta sekä tuen tarpeiden arviointia, suunnitelmien tekemistä, ohjausta ja neuvontaa, asiakkaan motivointia, sosiaalista kuntoutusta, sosiaalityön asiantuntijana toimimista, verkostojen kokoamista ja niin edelleen. Sosiaalityöntekijän asiakkaina on useimmiten ihmisiä, joilla on monenlaisia ongelmia ja vaikeuksia samanaikaisesti. Tällaisia ovat muun muassa päihde- ja mielenterveysongelmat, asunnottomuus, työttömyys, köyhyys, rikollisuus ja yksinäisyys. Sosiaalihuoltolaki määrittelee, että erityistä tukea tarvitsevan henkilön työntekijän tulee olla muodollisesti pätevä sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitseva henkilö on henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan palveluita. (SHL, 1301/2014.)

Kunnallisessa aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijä on viranomainen. Viranomaisuus tuo väistämättä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteeseen tietyn valta-asetelman. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus käyttää julkista valtaa ja myös kontrolloida asiakkaitaan. Toisaalta sosiaalityön etiikka velvoittaa työntekijää auttamaan asiakkaita. Näiden kahden sosiaalityön elementin yhtäaikainen läsnäolo aiheuttaa väistämättä haasteita sosiaalityön vuorovaikutukselle. Kontrollia ja tukea ei voi täysin erottaa toisistaan ja usein ne myös limittyvät toisiinsa. (Jokinen 2008, 110–112.) Sosiaalityön kohtaamiset sisältävät aina vuorovaikutusta. Jokisen (2008) mukaan, jotta kohtaamiseen sisältyisi asiakkaalle annettu tuki, tulee kohtaamisen sisältää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja maailmasta. Lisäksi se edellyttää aitoa kohtaamista sekä tilan ja ajan antamista asiakkaalle. Sekä tuki että kontrolli voidaan ymmärtää vuorovaikutuksessa rakentuvina tulkintoina. Sosiaalityön vaativa tehtävä onkin rakentaa vuorovaikutussuhde sellaiseksi, että kokemus tukemisesta nousee ensisijaisena esille. Olennaista vuorovaikutuksessa on asiakkaan kohtaaminen tasa-arvoisesti siten, että asiakkaalle syntyy kokemus kuulluksi tulemisesta ja arvostamisesta. Tällöin kontrolliakaan ei koeta pahana asiana. (Emt. 134–135.)

Sosiaalityössä dokumentointi on keskeinen osa. Sosiaalityön dokumentit syntyvät asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutuksen tuloksena. Dokumentointi on erilaisten

asiakirjojen, asiakaskertomusten, päätösten ja lausuntojen kirjoittamista. Se on myös muualta saatujen dokumenttien säilömistä. Se on osa sosiaalityötä. Dokumentointi auttaa työntekijää pitämään asiakkaan asiat mielessään ja pohtimaan niitä, se havainnollistaa tilanteen kehitystä, informoi muita työntekijöitä ja auttaa palauttamaan mieleen asiakkuuden vaiheita. Dokumentoinnilla on merkitystä myös työnohjauksen, konsultoinnin ja perehdyttämisen kannalta sekä tutkimuksen aineistona. Se on myös merkittävä niin työntekijän kuin asiakkaan oikeusturvana sekä hallinnollisessa työssä ja arviointiin liittyvässä työssä. (Ahvenus 2012, 301.) Dokumentoinnilla ja sitä säätelevällä lainsäädännöllä pyritään turvaamaan asiakkaan oikeuksia ja yksityisyyden suojaa. Sosiaalityön dokumentointi on myös yksi tapa tehdä näkyväksi sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita sekä sosiaalityön ammattikäytäntöjä ja –menetelmiä. Aikuissosiaalityön dokumentit käsittävät asiakaskertomuksia, päätöksiä, arviointeja, suunnitelmia, lähetteitä, lausuntoja, kirjeitä, ja niin edelleen.

4 Tutkimusasetelma

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkin tutkielmassani sosiaalityön dokumentointia. Tutkimuksen näkökulma on siinä, millaista on aikuisen päihdeasiakkaan ja kunnallisen sosiaalihuollon työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen tuloksena syntyneissä dokumenteissa oleva kunnioitus tai millaista on kunnioituksen puuttuminen tai epäkunnioitus. Koska kunnioitus on sosiaalityön eettisyyden keskiössä, on tutkielman tavoitteena tavoittaa dokumentoinnin eettisyyttä kunnioituksen näkökulmasta. Dokumentointi toimii tässä tutkielmassa kunnioittavan vuorovaikutussuhteen kontekstina ja dokumentteihin kirjoitettu kieli kunnioituksen merkitysten rakentajana ja tuottajana. Lähtökohtana tässä tutkimuksessa on sosiaalityön tekstien vuorovaikutuksellisuus. Vuorovaikutus tässä merkitsee niiden vuorovaikutussuhteiden ja –tilanteiden, joiden tuloksena dokumentit ovat syntyneet, lisäksi tekstien kirjoittajien ja lukijoiden vuorovaikutussuhteita ja –tilanteita sekä aktuaalista vuorovaikutusta. Tutkijana olen itse lukijana vuorovaikutuksessa tekstien kirjoittajan kanssa.

Tutkimuskysymykseni on:

Mitä on kunnioitus ja sen puuttuminen aikuissosiaalityön päihdeasiakkaan dokumenteissa?

4.2 Tutkimusorientaatio

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Tutkimukseni sijoittuu teorialähtöisen ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastoon eli se on teoriasidonnainen. Alasuutarin (2001) mukaan tutkimuksen viitekehys vaikuttaa metodin valintaan ja on tapa hahmottaa tutkittavaa todellisuutta (emt. 38). Analyysia ohjaavana teoriana käytän pääasiassa Richard Sennettin (2004) teoriaa kunnioituksesta aiheeseeni soveltuvien osien. Tähän olen kuitenkin lisännyt elementtejä myös muista kunnioituksen teorioista. Etsin teoriasta selityksiä ja vahvistusta aineistosta löytyvien retoristen valintojen avulla. Näitä ohjaavan teorian näkökulmasta löytämiäni havaintoja pelkistän ja yhdistelen taasen

teorian ohjaamana. En korosta kuitenkaan havaintojen eroja esimerkiksi sen mukaan, miten eri ammattikuntien teksteissä kunnioitus esiintyy, vaan pyrin löytämään teorian ohjaamana kunnioituksen esittämisen ja osoittamisen tapojen yhteisiä nimittäjiä.

Tutkimussuuntauksena tutkielmassani on sosiaalinen konstruktionismi. Tämä on luonnollinen valinta, kun tutkimuskohteena on käytetty, vuorovaikutuksessa muodostunut kieli. Jokisen, Suonisen ja Wahlströmin (2000) mukaan sosiaalisessa konstruktionismissa on kyse todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta. Sosiaalinen todellisuus luodaan ihmisten välisissä kanssakäymisissä. (Emt. 16.) Tässä analyysissä on tarkoituksena selvittää, miten asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen tuloksena syntyneissä aikuissosiaalityön teksteissä asiakkaan kunnioittaminen ilmenee. Vuorovaikutuksellisuudessa korostuu sekä työntekijän että asiakkaan osallistuminen prosessiin siten, että vuorovaikutuksen lopputulos on vähintään kahden osapuolen yhteistuotos (Jokinen, Suoninen & Wahlström 2000, 17).

Tutkimukseni intressi kohdistuu siis siihen, miten kunnioitus ilmenee teksteissä ja minkälaisen kuvan se rakentaa lukijalle todellisuudesta eli asiakkaan kunnioittamisesta. Olen kiinnostunut kunnioitusta osoittavista ja kunnioitukselle annetuista merkityksistä näissä dokumenteissa, kunnioituksen ja kunnioituksella perusteluista ja käsitysten luonnehtimisesta. Tilannesidonnainen tieto merkitsee tässä todellisuuden rakentumista tekstien kautta, eikä kerro siitä, millaisia aktuaaliset vuorovaikutustilanteet ovat olleet. Heikkisen (2001) mukaan teksti on kirjoitettu aina jossain tilanteessa, jonkin tilanteen varaan ja jotain tilannetta varten. Teksti jää olemaan, vaikka tilanne muuttuu ja uusissa tilanteissa vanha teksti saa uusia merkityksiä. Tekstien suhde todellisuuteen on kaksisuuntainen. Tekstit ovat lähtöisin todellisuudesta ja toisaalta taas vaikuttavat todellisuuteen. (Emt. 117-119.) Tekstien tulkintaan vaikuttavat paitsi ne kontekstit, missä niitä on tuotettu, myös kontekstit, missä niitä tulkitaan. Tässä tutkielmassa teksti on tuotettu aikuissosiaalityön kontekstissa, mutta sitä tulkitaan tutkimuksen tekemisen kontekstissa. Aineiston analyysimenetelmässä on vaikutteita diskurssianalyysistä sekä retoriikan analyysistä. Analyysini painopiste kallistuu kuitenkin enemmän retoriikan analyysin suuntaan.

Diskurssianalyysissä tutkija on kiinnostunut tarkastelemaan kielenkäyttöä tekemisenä, joka rakentuu sosiaalisissa tilanteissa ja rakentaa sosiaalista todellisuutta. Diskurssianalyysin ytimessä on kielenkäytön funktio asioiden ymmärrettäväksi

tekemisessä, siinä miten toimijat kieltä tässä käyttävät. Koska asioita on mahdollisuus tehdä ymmärrettäväksi monin eri tavoin, ei yhtä totuutta ole löydettävissä. Sosiaalisen todellisuuden rakentumista pyritään selittämään ilmiöiden kuvauksia ja niiden syiden nimeämisiä tutkimalla. Lähtökohta kielen tarkastelulle on sanastojen tarkastelu. Varsinainen tavoite on kuitenkin selvittää, millaisina kielellisinä tekoina kielenkäyttö toimii. Kieli on siis toimintaa, joka ylläpitää tai muuttaa sosiaalista todellisuutta. (Suoninen 1999, 18–19).

Retoriikka voidaan jakaa kolmeen tasoon sen mukaan, mihin huomio kiinnitetään kielenkäytössä. Huomio voidaan kiinnittää puheiden tai esitysten retoriikkaan, argumentoinnin retoriikkaan sekä trooppien tai kielikuvien retoriikkaan. Puheiden ja esitysten retoriikassa ollaan kiinnostuneita puheista, teksteistä, kuvista ja muista esityksistä kokonaisuutena. Arviointi keskittyy taidokkuuteen ja vaikuttavuuteen suhteessa vastaanottavaan yleisöön. Argumentoinnin tarkastelussa kiinnostus on puolestaan esityksen niissä ominaisuuksissa, joilla yleisön käsityksiä pyritään muuttamaan tai vahvistamaan. Trooppiretoriikan tarkastelussa on kyse taidonilmaisista tai argumentoinnin välineistä tai esimerkiksi tyylien tutkimisesta. (Palonen & Summa 1996, 10.)

Retoriikan analyysissa kiinnitetään huomio siihen, mitä retoriikka paljastaa vuorovaikutustilanteesta. Siinä korostetaan merkityksen tilannesidonnaisuutta sekä tilanteiden ja vuorovaikutuksen merkitystä. (Alasuutari 1999, 164.) Retoriikka sisältyy kaikkeen kielen käyttöön, niin puhutun kuin kirjoitetun kielen ominaisuutena. Retorisen analyysin tavoitteena on usein retoristen keinojen erittely. Retoriikassa huomion kohteena ovat lausumien muotoilut ja yleisösuhde. (Jokinen 1999, 46–47.) ”Retoriikan tutkimisen tarkoituksena on eritellä sitä, miten kielellisten valintojen ja käytäntöjen kautta synnytetään todellisuutta, rajataan ratkaisuvaihtoehtoja ja luodaan sitoutumista tiettyihin ajatusmalleihin” (Alasuutari 1999, 164).

4.3 Retoriikka aineiston lukutapana ja analyysin menetelmällisenä ohjaajana

Perelmanin (2007) mukaan uudessa retoriikassa tutkimuksen kohteena ovat kaikenlaisille yleisölle tarkoitettut esitykset. Argumentaatio on luonnollista kieltä, johon sisältyy aina tulkinnallisuus. Argumentaatiossa pyrkimyksenä on yleisön

hyväksynnän tai kannatuksen hankkiminen tai vahvistaminen esitetyille väitteille. Oletuksena on aina puhujan ja yleisön kohtaaminen. Yleisöön kuuluvat kaikki, joihin puhuja haluaa vaikuttaa. Jotta tämä vaikutus olisi mahdollinen, tulee esitys sovittaa yleisön mukaan. Kysymys on siitä, että puhujan tulee esittää päättelyidensä lähtökohdiksi sellaisia väitteitä, jotka yleisö hyväksyy. (Emt. 11–28.) Burke puolestaan korostaa retorista analyysiä inhimillisen toiminnan tutkimisessa. Retoriikka ei tämän ajattelun mukaan ole vain argumentaation tutkimista, vaan kiinnostusta siitä, miten kieltä käytetään ihmisten välisissä suhteissa. Burken mukaan kaikki inhimillinen toiminta on luonteeltaan symbolien käyttöä. Tällöin tutkijan tehtävänä on symbolien luomisen ja käytön tulkinta ja sen kautta inhimillisen toiminnan motiivien tavoittaminen. (Burke 1969; ref. Summa 1996, 53–55.)

Perelmanin teoriassa päättelyn lähtökohdilla on keskeinen merkitys. Perelmanin (2007) mukaan lähtökohdat voidaan erottaa todellisuutta koskeviin eli tosiseikkoihin, totuuksiin ja otaksumiin sekä suotavuutta koskeviin eli arvoihin, hierarkioihin ja päättelysääntöihin. Vaikka totuudet ja tosiasiat ovatkin objektiivisia, yksikin yleisössä totuuden kyseenalaistava henkilö saa sen merkityksettömäksi totuutena. Tällöin puhujan on joko hylättävä totuutensa, todistettava kyseenalaistaminen virheelliseksi tai osoitettava, ettei kyseenalaistajaa tarvitse ottaa vakavasti. Otaksumat eivät puolestaan ole yhtä varmoja kuin totuudet. Otaksuma sisältää ajatuksen siitä, mitä tilanteessa normaalisti tapahtuisi eli toisin sanoen se, mitä tapahtuu, on normaalia. (Emt. 28–30.) Burken teoriassa keskeistä on taas ajatus neljästä perustroopista, jotka ovat ajattelun ja ymmärtämisen perusolottuvuuksia. Näitä ovat metafora, metonymia, synekdokee ja ironia. Metaforassa on kyse jonkun asian ymmärtämisestä toisen asian kautta. Metonymiassa abstrakti asia ilmaistaan konkreettisen asian avulla. Synekdokee puolestaan tarkoittaa kahden toisiinsa liittyvän ilmiön jonkin piirteen edustavuutta koko ilmiöstä eli jonkin toisen edustajan välityksellä. Ironiassa kysymys taas on jonkin näkökulman edustavuuden kieltämisestä kyseenalaistamalla se vastakkaisen näkökulman mahdollisuuden avulla. (Burke 1969; ref. Summa 1996, 54–55.)

Perelman näkee arvoilla olevan erityisen merkittävän roolin argumentoinnissa ja arvoja koskevan argumentaation analyysissä tulee huomioida erottelu abstraktien ja konkreettisten arvojen välillä. Monet abstrakteista arvoista voidaan käsittää vain suhteessa konkreettisiin arvoihin. Abstraktit arvot korostavat syyn ensisijaisuutta vaikutukseen nähden ja näin niiden välille muodostuu samalla hierarkkinen suhde.

Myös hierarkioita käytetään argumentaatioissa ja myös ne voidaan jakaa abstrakteihin ja konkreettisiin. Toisaalta argumentaatioissa myös arvojen esitystapa voi olla hierarkkinen. (Perelman 2007, 34–37.)

Esityksiin sisältyy aina valinta. Puhuja valitsee argumentaationsa lähtökohdat yleisön hyväksymien väitteiden joukosta. Argumentit edellyttävät tosiasioiden ja arvojen valitsemista, kuvaamista tietyllä kielellä ja jokaisen merkitystä ilmentävällä painolla. Kysymys on siis kannanotoista. Puhujan positiosta tarkasteltuna puhujan tärkeinä pidetyt seikat nostetaan esiin ja vähemmän tärkeät suljetaan ulos. Todellinen objektiivisuus ja puolueettomuus ovat siten mahdottomia. (Perelman 2007, 41–42.) Valitsemiseen liittyy esityksen perustaksi valittujen lähtökohtien läsnäolo, jolloin ne asettuvat tietoisuudessa etualalle. Läsnäololla on välitön vaikutus aisteihin. Ihmisellä on taipumus pitää tärkeänä sitä, mikä on etualalla tietoisuudessa. Abstraktiksi ja olemattomaksi muuttuu kaikki sellainen, mikä menettää merkitystään. Läsnäolo voidaan luoda neljällä tavalla: jakamalla kokonaisuus osiinsa, luetteloida osat ja yhdistää ne sitten synteeksi, toistamalla samaa asiaa eri sanoin tai vaihtamalla aikamuotoa. (Perelman 2007, 44–47.)

Esityksen kielen tulee olla yleisön näkökulmasta katsottuna ymmärrettävää. Tällöin esityksessä puhutut seikat sisältävät tosiasialuonteen sekä kuvauksensa ja tulkintansa tavan. Tiedon ja konstruktin välisen vastakohtaisuuden avulla voidaan erottaa tulkintaan perustuvat tekijät ja tekijät, joista vallitsee yksimielisyys. Tulkinta voi olla valintaa, mutta myös merkityksen luomista tai uuteen viitekehykseen sijoittamista. Pelkät sanat eivät takaa ymmärtämistä, joten viestin ymmärtämiseksi on haettava lisäinformaatiota sanojen ulkopuolelta. (Perelman 2007, 50–51.) Perelman (2007, 58) kiteyttää: ”Täydellisimmillään argumentaatio muodostaa esityksen, jonka perustana oleva yksimielisyys samoin kuin itse esitetyt argumentit, voidaan esittää erilaisille yleisöille, joko yhtä aikaa tai vuorotellen. Sen lisäksi, että argumentit ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa, kuulijat voivat myös ottaa ne ja niiden suhteen puhujaan uuden argumentaation kohteeksi.”

Jos Perelmanin kiinnostuksen kohteena on hyvä retoriikka, Burken painotus on piilevässä retorisuudessa. Hän korostaa retorisen tehon saavuttamisessa esimerkiksi toistoa enemmän kuin retorisia taitoja. Tämän mukaan tutkijan tulisi kiinnittää huomionsa identifikaatioiden kokonaisuuteen, toistoihin ja kertautumiseen.

Identifikaatio eli samastaminen on keskeinen prosessi yleisön vakuuttamisessa ja sen kautta syntyy ja ylläpidetään sosiaalista järjestystä. Ajattelun mukaan retoriikka on ihmisten välisiin ristiriitatilanteisiin liittyvä ilmiö, jolloin siihen sisältyy aina puolueellisuutta tai valtapyrkimyksiä. Retorisuus sisältyy kaikkeen, missä on tilaisuus kilpaileville identifioinneille ja erotteluille. Identifikaatio pelkistetyksi tarkoittaa puhujan pyrkimystä omien ja yleisön intressien samastamiseen suostuttelun mahdollistamiseksi. Identifikaatiolla luodaan pohja yleisön yhteistyöhalukkuudelle. Lisäksi identifikaatio on tyylillisten keinojen retorisen tehon yleinen selitys. Retoriikassa on kysymys kielen käyttämisestä lopulta rajoittavana, valikoivana ja todellisuutta konstruoivana asioiden nimeämisenä. Valikoitu kuva todellisuudesta on aina myös vääristävä. (Burke 1969; ref. Summa 1996, 57–60.)

Jokisen (1999) mukaan retorisia keinoja ovat etäännyttäminen omista intresseistä, puhujakategorioilla oikeuttaminen, liittoutumisasteen säätely, konsensuksella tai asiantuntijan lausunnolla vahvistaminen, tosiasioiden puhuminen puolestaan, kategorioiden käyttö, yksityiskohdat ja narratiivit, määrällistäminen, metaforat sekä ääri-ilmaisut. Etäännyttäminen omista intresseistä tarkoittaa epäilyjen häivyttämistä omista intresseistä ja liitoksista ajettavaan asiaan. Puhuja näyttäytyy tällöin objektiivisena tarkkailijana. Toisaalta omien intressien rehellinen esiin nostaminen saattaa toimia vakuuttavana retorisenä keinona. Puhujakategorioilla oikeuttamisessa on kyse siitä, että tiettyyn kategoriaan liitetään oikeus johonkin tiettyyn tietämykseen. Liittoutumisasteen säätely tarkoittaa puhujan sitoutumista esitettyyn väitteeseen. Puhuja voi siis sitoutua väitteeseen tai etäännyttää itsensä siitä. Puhuja joko esiintyy omissa nimissään tai toimii vain argumentin välittäjänä. Myös konsensuksella tai asiantuntijan lausunnolla voidaan vahvistaa argumentaatiota. Tällöin asia esitetään siten, että useampi taho ikään kuin allekirjoittaa esitetyn väitteen. Asioiden esittäminen tosiasioina puolestaan häivyttää puhujan roolin ja vastuun. Kategorioiden käytöllä taas voidaan perustella tai kritisoida asioita tietyissä tilanteissa. Yksityiskohdilla ja narratiiveilla pyritään saamaan argumentaatioon totuudenmukainen vaikutelma. Määrällistämisessä on kyse esimerkiksi luvuilla, prosenteilla, taulukoilla tai laatusanoilla vahvistamisesta. Metaforat puolestaan kuvaavat jotakin asiaa sellaisilla käsitteillä, jotka eivät kirjaimellisesti vastaa kuvattavaa asiaa. Ääri-ilmaisuja ovat esimerkiksi ilmaisut *joka kerta, ei koskaan, ei todellakaan, täysin, ei mitään*. (Jokinen 1999, 133–151).

Yhteenvedona voisi tiivistää, että analyysini tavoitteena ei ole totuuksien löytäminen eikä edes etsiminen, vaan erilaisten mahdollisuuksien esiin nostaminen.

4.4 Aineiston keruu, aineisto ja analyysi

Jätin tutkimuslupahakemukseni ja sen liitteenä tutkimussuunnitelmani syyskuussa 2016. Pyysin saada käyttää tutkielmassani aineistona aikuissosiaalityön dokumentteja. Lisäksi pyysin lupaa dokumenttien tulostamiseen. Tutkimuslupa myönnettiin 13.10.2016. Tein kirjallisen pyynnön yksikön kahdeksalle työntekijälle osoittaa minulle kolmesta viiteen asiakasta, jotka täyttävät seuraavat kriteerit: *1) Asiakas on yli 18-vuotias. 2) Asiakkaalla on asiakkuutensa aikana ollut vakava päihderiippuvuus, joka on aiheuttanut asiakkaalle ongelmia monilla elämäntilanteilla (esimerkiksi asunnottomuutta, työttömyyttä, taloudellisia vaikeuksia ja rikollisuutta). 3) Asiakkaalla on ollut vaikeuksia sitoutua työskentelyyn ja suunnitelmiin. 4) Asiakkuus on ollut voimassa vuonna 2010 tai sen jälkeen.*

Asiakkaita nimesivät seitsemän asiakkaita tapaavaa työntekijää. Kriteerit täyttäviä asiakkaita he nimesivät yhteensä 30. Aineistoa kertyi yhteensä 483 sivua. Asiakaskertomuksia aineistossa oli 168 sivua. Asiakaskertomusten määrä vaihteli asiakaskohtaisesti siten, että suurin määrä, joka asiakkaasta oli asiakaskertomusta kirjoitettu, oli 13 sivua ja vähäisin oli yhden sivun. Sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia ja yhteydenottoja oli kuudella asiakkaalla ja niitä oli yhteensä kahdeksan kappaletta. Palvelutarpeen arviointi oli tehty seitsemälle asiakkaalle. Mitaltaan ne olivat kahdesta kolmeen sivua. Asiakassuunnitelmia oli yhteensä yhdeksällä asiakkaalla, kahdelle asiakkaalle niitä oli tehty enemmän kuin yksi. Välitystilisuunnitelmia aineistossa oli yhdeksän kappaletta. Muita lomakkeita, jotka käsittävät kirjeet, läheteet, lausunnot ja lisäselvityspyynnöt, oli 107 kappaletta. Koska sosiaalihuollon päätöksiä oli vuosina 2010–2016 niin paljon, jätin aineiston ulkopuolelle perustoimeentulotukipäätökset, täydentävän toimeentulotuen päätökset, välitystilipäätökset ja päätökset sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. Aineistooni otin siis vain ehkäisevän toimeentulotuen päätökset, koska niiden tekstit eroavat päätöskohtaisesti eniten toisistaan, eivätkä ne noudata mitään tiettyä linjaa sisällöltään

eli harkintavalta niissä on suurin. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä oli yhteensä 54 kappaletta.

Taulukko 1 Aineisto numeroina

	Asiakas- kertomus (s.)	Asiakas- suunnitelmat (kpl)	Palvelutarpeen arvioinnit (kpl)	Valitystil- suunnitelmat (kpl)	Yhteydenotot ja ilmoitukset (kpl)	Päätökset (kpl)	Lähteet (kpl)	Lausunnot (kpl)	Kirjeet (kpl)	Muut (kpl)
M1	11	1				6			3	2
M2	1	2				1			4	
M3	4					2			5	1
M4	12	1	1				1		5	1
M5	5								4	
M6	1								1	
M7	6	1				6			2	
M8	4	1							3	
M9	12	4	1			6	1		1	1
M10	11		1	2	2			1	2	1
M11	2		1		1	2			1	
M12	3					2			3	
M13	1					1			5	
M14	13		1	2	2	3		1	7	
M15	3	1				1	1			
M16	7	1		2		1	2			
M17	1		1		1	1				
M18	1									
M19	3			2		4		1	1	
M20	4								3	
M21	7					3				
M22	7	1				6	2		4	
N1	11					1	1		6	5
N2	6			1	1		1	1	2	1
N3	10					2			1	
N4	7								1	2
N5	3				1	1				1
N6	2					2			3	
N7	7		1			3	1	1	9	1
N8	3									
Yht.	168	13	7	9	8	54	10	5	76	16

Aineiston olen kerännyt erään pienen kaupungin kunnallisen aikuissosiaalityön tietojärjestelmästä. Aineistoni koostuu aikuissosiaalityössä kirjoitetuista asiakaskertomuksista, ehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä, kirjeistä, lausunnoista, lähteistä, suunnitelmista ja palvelutarpeen arvioinneista. *Asiakaskertomukset* ovat kertomuksia tapaamisista ja puheluista asiakkaan kanssa, asiakkaan verkoston kanssa, saapuneista ulkopuolisista dokumenteista ja niin edelleen. Asiakkaalle ei automaattisesti tulosteta asiakaskertomusta, mutta asiakkaalla on oikeus saada se itselleen. *Ehkäisevän toimeentulotuen päätökset* ovat päätöksiä harkinnanvaraisesta taloudellisesta tuesta. Ehkäisevä toimeentulotuki on tarkoitettu asiakkaan erityisiin tarpeisiin ja sen tarkoituksena on edistää asiakkaan ja hänen perheensä itsenäistä suoriutumista (TTTL 1412/1997). Toimeentulotukipäätös muutoksenhakuohjeineen annetaan aina asiakkaalle. *Kirjeet* ovat yleensä asiakkaalle kirjoitettuja kutsuja tapaamisiin,

toimintaohjeita tai ylipäättään yksi keino saada asiakas tavoitettua. Kirjelomake on vapaasti muokattavissa, joten sillä pyydetään myös toimeentulotukihakemukseen tarvittavat lisäselvitykset asiakkaalta. *Lähetteet ja lausunnot* ovat tarkoitettu muille viranomaisille tai palveluntuottajille. Lähetteillä voidaan ohjata asiakas esimerkiksi Työvoiman palvelukeskukseen, mielenterveyskeskukseen tai terveysneuvontaan. Lausuntoja on puolestaan tehty edunvalvontaan, olosuhdeselvityksiin, asunnon tarpeeseen tai Kelan etuuksiin liittyen. *Palvelutarpeen arviointi –lomake* on tarkoitettu asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamisessa täytettäväksi. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella määritellään asiakkaan oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin (SHL, 1301/2014). Lomakkeen sisältöä määrittelee asiakirjalaki. Siinä tulee kuvata asiakkaan nykytilanne, selvityksen lähtökohta ja selvityksen ajankohta. Lisäksi siihen tulee kirjata työntekijän näkemys asiakkaan tuentarpeesta sekä asiakkaan näkemys omasta tuentarpeestaan. Myös tarve omatyöntekijälle sekä erityisen tuen tarve tulee määritellä. (ShAkL, 254/2015.) Dokumentoitu palvelutarpeen arviointi annetaan automaattisesti myös asiakkaalle. *Asiakassuunnitelmalomake* on tarkoitettu asiakkaan yksilöllistä suunnitelmaa varten. Siinä määritellään asiakkaan nykytilanne ja tavoitteet sekä suunnitelma tavoitteisiin pääsemiseksi. Suunnitelmassa määritellään myös sen tarkistamisajankohta ja voimassaoloaika. Asiakas allekirjoittaa suunnitelman ja saa siitä yhden kappaleen itselleen.

Dokumentit ovat kaikkien aikuissosiaalityössä työskentelevien kirjoittamia. Kyseisessä aikuissosiaalityön yksikössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja –ohjaajia, etuuskäsittelijöitä ja toimistotyöntekijöitä. Aineisto on rajattu asiakkaiden mukaan. Asiakkaat ovat aikuisia, yli 18-vuotiaita ja heillä on samanaikaisesti monia päihteiden käytön seurauksena syntyneitä ongelmia. Yhteinen nimittäjä on pitkäaikainen ja runsas päihteiden käyttö. Asiakkaat eivät ole asiakkuutensa jossain vaiheessa olleet avoimilla työmarkkinoilla.

Tutkimusaineistonani ovat siis kunnallisen aikuissosiaalityön dokumentit. Sosiaalityön kirjaamista säätelee melko tarkasti laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (ShAkL, 254/2015). Kirjaamista sivutaan myös muissa laeissa, kuten uudessa sosiaalihuoltolaissa (SHL, 1301/2014) ja lastensuojelulaissa (LastSL, 417/2007). Uudistetut asiakasasiakirjalaki sekä sosiaalihuoltolaki astuivat voimaan 1.4.2015. Kirjaamista ohjeistetaan lisäksi erilaisissa oppaissa ja ohjeistuksissa. Lainsäädännön ohella

sosiaalityön eettiset periaatteet, teoreettiset näkemykset, kirjaamisen tavat ja asiakastietojärjestelmät ohjaavat kirjaamista (Vierula 2012, 151). Hallintolaki (HL, 434/2007) säätelee viranomaisen käyttämää kieltä ja sanavalintoja. Kielen on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Asiakkaaseen ei saa kohdistaa loukkaavia tai halventavia sanontoja ja ilmaisuja. Asianmukaiset ja virheettömät kirjaukset asiakkaan asiakirjoissa edistävät sekä asiakkaan oikeusturvaa että asiakassuhteen luottamuksellisuutta. (Talentia 2013, 22.) Lainsäädännön uudistaminen on, paitsi askel kohti yhtenäisempää kirjaamiskäytäntöä, myös osoitus kirjaamisen merkityksestä ja siitä, että myös dokumentoinnin tulee olla eettisesti kestävä.

Kun dokumentteja käytetään tutkimustarkoitukseen, tulee pitää mielessä se, mitä tarkoitusta varten ne on tuotettu. Tutkielmani aineistona olevat dokumentit on tuotettu aikuissosiaalityön kontekstissa asiakkaiden tilanteiden kuvaamiseen, asiakkaiden ohjaamiseen, asiakkaiden hakemustiin tai tarpeeseen perustuvaan päätöksentekoon, ja niin edelleen. Dokumentteja ei siis ole tuotettu tutkimustarpeeseen. Tutkittaessa dokumentteja tulee myös huomioida, että dokumenttien kirjoittaja on tehnyt lopulliset valinnat siitä, mitä kirjataan. Dokumenttien todellisuus on siten epätäydellinen ja siihen sisältyvät jo sinällään arvot ja asenteet (Kuusisto-Niemi, Rissanen & Saranto 2011, 268).

Aineiston anonymisoinnin yhteydessä koodasin aineiston asiakaskohtaisesti. Kehitin jokaiselle asiakkaalle oman koodin ja merkitsin samaa asiakasta koskevat dokumentit tällä koodilla. Etenin analyysissäni siten, että luin asiakas asiakkaalta kaikki hänen asiakirjansa niiden tulostumisjärjestyksessä. Tällöin lukusuunta oli asiakaskertomusten osalta vanhimmasta uusimpaan ja muiden dokumenttien osalta uusimmasta vanhimpaan. Ensimmäinen lukukerta oli aineiston läpi lukemista yleisen käsityksen saamiseksi aineiston sisällöstä.

Ennen seuraavaa lukukertaa, luin läpi teoriataustani ja selasin Richard Sennettin (2004) teoksen uudelleen. Perehdyin lisäksi enemmän myös Chaïm Perelmanin ja Kenneth Burken teorioihin retoriikasta. Toisella aineiston lukukerralla paneuduin aineistoon syvällisemmin ja aloin etsiä siitä yhtymäkohtia Sennettin teoriaan samalla pitäen mielessä Perelmanin ja Burken ajatukset retoriikasta. Koska käsitykseni näiden kolmen teorian soveltuvuudesta – Sennettin teoria analyysin lähtökohtana ja ohjaajana sekä Perelmanin ja Burken teorialat analyysin menetelmällisinä ohjaajina – ja niiden

mielekkääksi kokemastani vuoropuhelusta vahvistui, mutta samalla monimutkaisti ajatteluani, päädyin jäsentelemään itselleni taulukon, jota aloin käyttää apuvälineenä lukiessani aineistoa. Tämän tuloksena aineisto alkoi pilkkoutua melko yksityiskohtaisiin osiin. Hyvin nopeasti huomasin, että menetelmä olisi hyvin työläs ja mittasuhteiltaan ylittäisi pro gradu – tutkielman rajat. Koska tutkielmani on teorialähtöinen ja sellaisena halusin sen säilyttää alusta loppuun, annoin kunnioituksen teorian jäädä yksityiskohtaisemmaksi ja vaihdoin taulukossani retoriikkateorian osuuden mahdollisimman laveiksi yläkäsitteiksi. En kuitenkaan lähtenyt tekemään analyysiani pilkkomalla aineistoani pelkistetyiksi yksiköiksi, vaan tein aineiston luentaa, analyysia ja tulkintaa rinnakkain ja lomittain palaten aina välillä aineiston analyysia ohjaavaan teoriaan.

Aloin siis etsiä aineistostani Richard Sennettin (2004) kunnioituksen teorian mukaisia keskeisiä, kunnioitusta kuvaavia aiheita, yksittäisistä sanoista monen lauseen kokonaisuuksiin. Olin määritellyt niitä yhteensä kaksikymmentä ja osan näistä pilkkonut edelleen tarkempiin osiin. Retoriikan teoriasta minulla oli käytössäni kolme käsitettä, jotka olivat puheen lähtökohdat ja yleisöt sekä retoriset keinot. Koska tein tarkkaa ja yksityiskohtaista analyysia, oli minun luettava aineisto useaan kertaan. Tein merkintöjä sivumarginaaleihin ja kirjoitin muistiinpanoja löytämistäni kunnioitusta kuvaavista aiheista ja niiden mieleeni nostamista kysymyksistä, huomioista ja ajatuksista. Pidin mielessäni koko ajan teoriaa retoriikasta, mutta luentani ytimessä se ei ollut. Tein tietoisin valinnan siitä, että palaan siihen vasta, kun olen saanut kaiken irti aineistosta ohjaavan teoriani avulla.

Lopulta muodostui melko selkeä käsitys Sennettin teorian mukaisista aineistossa esiintyvistä teemoista sekä yleisimmin käytetyistä tavoista kirjoittaa. Olin määritellyt Sennettin teorian mukaisesti puheen lähtökohdat etukäteen ja nimesin ne kunnioituksen edellytyksiksi. Tavoitteenani analyysissani ei siis ollut etsiä ja nimetä aineistosta nousevia puheiden lähtökohtia, vaan antaa teorian kuljettaa aineistoa. Tavoitteenani ei myöskään ollut löytää aineiston yleisöjä, mutta koska retoriikan tutkimuksen hengessä puheen lähtökohdat valitaan yleisöjen mukaan ja yleisöt alkoivat nousta hyvin selkeästi esiin, ei tätä voinut sivuuttaa. Analyysini seuraavassa vaiheessa etsin aineistosta Sennettin teorian mukaisia kunnioittamisen osoittamisen tapoja ja kunnioittamista heikentäviä tapoja. Näistä valitsin analyysini kohteeksi aineistossa yleisemmin esillä olevat tavat. Näistä tavoista aloin etsiä tarkemmin niitä retorisia keinoja, jotka joko

vahvistavat tai heikentävät kunnioituksen ilmenemistä edelleen. Näiden havaintojen perusteella syntyi aineiston lopullinen analyysi.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Tutkimusetiikka voidaan jakaa kolmeen pääryhmään: totuuden etsimistä ja tiedon luotettavuutta ilmentävät normit, tutkittavien ihmisarvoa ilmentävät normit sekä tutkijoiden keskinäisiä suhteita ilmentävät normit. Ensimmäinen tarkoittaa tieteellisen tutkimuksen menetelmien noudattamista ja luotettavien tulosten esittämistä. Tulosten oikeellisuus tulee olla tiedeyhteisön tarkistettavissa. Tähän liittyy oleellisesti aineiston keruu, käsittely ja arkistointi. Tutkittavien ihmisarvoa ilmentävät normit puolestaan käsittävät tutkittavien ja heidän yhteisöjensä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja tutkimuksesta aiheutuvan vahingon välttämisen. Kolmas pääryhmä sisältää ajatuksen tieteellisen yhteisön vahvistamisesta. Oleellista on toisten tutkijoiden työn huomioiminen ja kunnioittaminen. (Kuula 2011, 18.)

Koska tutkielmani analyysimenetelmänä oleva retoriikan analyysi ei anna selkeitä ohjeita analyysille, jää tutkijan omalle tulkinnalle enemmän tilaa kuin monissa muissa tutkimusmenetelmissä. Onkin syytä korostaa, että kyseinen tutkielma ja sen tulokset on tuotettu yhdestä näkökulmasta eli Richard Sennettin kunnioituksen teoriasta käsin katsottuna. Jostakin toisesta teoriasta lähtöisin tai toisella analyysimenetelmällä tuotettu tieto saattaisi olla hyvinkin poikkeavaa. Aineistoa olen lukenut ja tulkinnut omasta tutkijapositionistani lähtöisin ja sen vaikutusta tutkimustuloksiin ei voi pois sulkea. Analyysissa olen pyrkinyt objektiivisuuteen, mutta täysin objektiivinen ei tutkija voi aineistoa tulkitessaan kuitenkaan olla. Aineiston tarkalla ja useaan kertaan toistuvalla lukutavalla, olen pyrkinyt saamaan siitä mahdollisimman paljon tietoa ja erilaisia tulkinnan mahdollisuuksia.

Tutkija ei saa missään tapauksessa vahingoittaa tutkittaviaan. Sosiaalitutkimuksessa korostuu ennen kaikkea tutkittavien tietosuojan suojeleminen. (Mäkelä 2005, 390.) Eettisen pohdinnan aiheeksi dokumenttien tutkimuksessa nousee tietosuojakysymyksen

lisäksi erityisesti tutkittavien asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Kun aineistona ovat dokumentit, ei tutkittavien lupaa tarvita, jolloin he eivät tiedä osallistuvansa tutkimukseen. Asiakirjojen ja tekstien anonymisointiprosessi on erityisen merkittävä osallisten yksityisyyden suojaamiseksi. Suojaavia toimenpiteitä henkilö- ja paikkatietojen anonymisoinnin lisäksi ovat muun muassa ääriesimerkkien välttäminen tai dokumenttilajien rajoittaminen. (Kuusisto-Niemi, ym. 2011, 268.) Tutkijaa koskee myös salassapitovelvollisuus. Se koskee viranomaisen asiakirjoja ja erityistä huolellisuutta tulee noudattaa arkaluontoisia tietoja käsiteltäessä. (Kuula 2011, 64.) Olen sopinut kirjallisesti aineiston käytöstä, suojauksesta ja säilytyksestä. Tutkittavien asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi aineistostani poistettiin kaikki henkilö- ja paikkatiedot sekä asiakkaiden että työntekijöiden osalta. Analyysini esimerkeissä käytän keksittyjä nimiä asiakkaille. Työntekijät nimeän joko työntekijöiksi tai ammatin mukaan. Yhdessä esimerkissä työntekijä on nimetty etunimi ja sukunimi -yleisnimillä isoin alkukirjaimin, koska se oli siinä tarkoituksenmukaista. Paikoista kirjoitan yleisnimillä, mutta aloittaen yleisnimet isoilla alkukirjaimilla. Ajankohdat olen muuttanut. Lisäksi olen poistanut joitakin yksilön sairauksia tai ominaisuuksia kuvaavia pätkiä esimerkeistä, jotta voin pois sulkea mahdollisuuden tunnistaa asiakkaat tai työntekijät niiden kautta. Tutkimukseni tavoite ei ole nostaa esiin yksittäisten työntekijöiden yksittäisiä kirjauksia varoittavina tai huonoina esimerkkeinä. Tavoitteena ei ole arvostella tai kyseenalaistaa aineiston kirjoittajien työtä, vaan löytää esimerkeiksi aineistosta mahdollisimman yleiset tavat kirjoittaa. En siis tästäkään näkökulmasta käytä ääriesimerkkejä.

Olen käyttänyt tutkielman taustoituksessa sekä analyysin vaiheita ja menetelmiä kuvaavissa osioissa aiempaa tutkimuskirjallisuutta. Olen huolehtinut siitä, että kunnioitan muiden tutkijoiden ja kirjoittajien tuotoksia ja tekijänoikeuksia asianmukaisilla viittauksilla sekä lähdeluettelolla. Viittaaminen tutkimuksessa käytettyihin lähteisiin on tutkijoiden kunnioittamista ja osoitus aiheeseen perehtyneisyydestä (Kuula 2011, 49). Koska aineostoa ei ole tuotettu tutkimustarpeeseen, eivät sitä koske tekijänoikeusperiaatteet. Tutkimukseni yhteenvedossa en suoraan voi verrata tuloksia aiempaan tutkimukseen, koska en löytänyt tutkimusta kunnioituksesta dokumentoinnissa. Aiempi tutkimus on kuitenkin arvokas tausta tutkimukselleni, jota vasten omia tuloksiani voin peilata. Aiempi tutkimus osoittaa monin eri tavoin, että kunnioituksen tulee olla sosiaalityön ytimessä,

sen kaikissa käytännöissä. Tutkimukseni tuloksia vertaan teoriaosuudessa käyttämäni Richard Sennettin teoriaan kunnioituksesta etsien siitä yhteneväisyyksiä ja eroja analyysini tuloksiin.

5 Kunnioituksen edellytykset päihdeasiakkaiden dokumenteissa

Sennettin mukaan nyky-yhteiskunnassa yksilö joko herättää kunnioitusta tai ei sitä ansaitse. Sennett on jakanut nämä yhteiskunnan asettamat vastavuoroisen kunnioituksen edellytykset kolmeen osaan. Ensinnäkin arvokkaana pidetään itsekasvatusta, erityisesti taitojen ja kykyjen kehittämistä. Yhteiskunnassamme arvostetaan resurssien tehokasta käyttämistä. Toinen kunnioituksen saamisen edellytys on huolenpito itsestä ja läheisistä. Itsestä huolehtimisen arvostetuin tapa on työllä ansaitseminen ja sen avulla itsestä ja perheestään huolehtiminen. Tähän itsestä huolehtimiseen liittyy myös kyky säädellä mielihyvää sekä virheiden tunnustaminen. Itsestä huolehtiminen tarkoittaa sitä, ettei ole taakaksi muille. Kaikkein syvin kunnioituksen ansaitsemisen edellytys on omastaan antaminen muille. On kyettävä antamaan jotakin yhteisön hyväksi saadakseen todellista arvostusta. Tässä on kysymys kunnioittamisen syvimmästä olemuksesta – todellisesta vastavuoroisesta kunnioittamisesta. Se, etteivät kaikki pysty täyttämään näitä vaatimuksia, asettaa ihmiset eriarvoiseen asemaan. Eriarvoisuus sitten taas muokkaa ihmisen luonnetta. (Sennett 2004, 73–74.)

Aineistossa jokainen kunnioituksen saamisen edellytys esiintyi jollakin tavalla. Tein suuntaa antavan taulukon (Taulukko 2), jotta pystyin konkreettisemmin toteamaan edellytysten esiintymisen erot. Laskemistapana oli jakaa aineisto tekstikappaleittain. Tekstikappale merkitsee tässä yhtenäistä kappaletta, jonka erottaa seuraavasta kappaleesta ”tyhjä rivi” eli riviväli on suurempi kuin kappaleen sisällä olevat rivivälit. Mikäli jokin teemoista esiintyi kyseisessä kappaleessa, muodosti se laskennassa yhden esiintymiskerran. Jaottelin esiintymiskerrat edelleen sen mukaan, kuka aineistossa ”puhuu”. Aineiston puhujat ovat asiakas, työntekijä, joku muu sekä ei määriteltävissä. Työntekijä ei ole välttämättä tekstin kirjoittaja, vaan paikalla ollut tai muulla tavoin tietoa antanut työntekijä. Taulukon ”muu” oli aineistossa useimmiten asiakkaan äiti. Kolmessa tapauksessa ”muu” oli asiakkaan isoäiti, poikaystävä tai vuokranantaja.

Jaottelu oli osin haasteellista erilaisten persoonamuotojen ja verbien käytön vuoksi. Edellä mainituista syistä korostankin taulukon suuntaa antavuutta.

Taulukko 2 Kunnioituksen edellytysten esiintymistiheys aineistossa

	Tekstien puhujat				
Puheen lähtökohdat	Asiakas	Työntekijä	Muu	Määrittelemätön	Yhteensä
Itsestä huolehtiminen	293	312	11	6	622
Taidot ja kyvyt	44	43		1	88
Omastaan antaminen	2				2
Yhteensä	339	355	11	7	712

Seuraavaksi esittelen kunnioituksen edellytysten sisältöä aikuissosiaalityön asiakkaiden asiakirjoissa. Omastaan antamisen –teeman olemattoman aineistossa esiintymisen vuoksi olen jättänyt sen tutkimustulosten esittelemisen ulkopuolelle. Kappaleen lopussa ehdotan näiden Sennettin (2004) mukaisten kunnioittamisen ansaitsemisen perusteiden sisältöjen perusteella retoriikka-analyysin hengessä tekstien puhujille yleisöjä.

5.1 Itsestä huolehtiminen kunnioituksen ansaitsemisen edellytyksenä

Kunnioitusta ansaitaan huolehtimalla itsestään. Riippuvaisuus muista on alentavaa ja syö ihmisen itsekunnioitusta. Aiempi hyvinvointivaltio valvoi tarpeessa olevia. Puhuttiin jopa holhousyhteiskunnasta. Nykysuuntauksen mukaan pyrkimys on vieroittaa ihmiset riippuvaisuudesta ja riippuvuus toisista on siirtynyt yhä enemmän yksityisen piiriin. (Sennett 2004, 108.) Sosiaalityön asiakkaat ovat kuitenkin useimmiten riippuvaisia sosiaalityön avusta. Tämä on vastavuoroisen kunnioittamisen mahdollisuutta merkittävästi heikentävä lähtökohta. Olisikin tärkeää, että asiakas voisi määritellä riippuvuutensa ehdot itse (Sennett 2004, 178). Aineiston mukaan asiakkaat asioivat aikuissosiaalityössä usein toimeentulotukiasioissa ja he ovat riippuvaisia yhteiskunnan viimesijaisesta taloudellisesta tuesta. Lisäksi he ovat riippuvaisia

asumiseen ja muuhun pärjäämiseen liittyvästä avusta. Avusta riippuvaisuus tulee esiin useilla tavoin asiakkaiden dokumenteissa:

”Kaupunki on tarjonnut keväällä kriisiasuntoakin, mutta sielläkään asuminen ei onnistunut kuin lyhyen aikaa.”

”Laurista tehty ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä.”

”Vuokranantajasi soitti tänään ja kertoi, että vuokrat ovat maksamatta tammikuusta 240 euroa ja maalis- sekä huhtikuu kokonaan. Mikäli asiaa ei saada hoidettua, saat hädän...Välitystilin avulla tulee vuokrat sekä vuokrarästit hoidettua. Nyt on nimittäin tullut selväksi, ettet maksa vuokraa lainkaan, jos saat rahat itsellesi. Mikäli et tee valtakirjaa Kelaan tai suostu välitystiliasiakkaaksi, en voi sinua auttaa.”

Yllä olevista esimerkeistä näkyy työntekijöiden tulkinta asiakkaasta sosiaalihuollosta ja sosiaalihuollon avusta riippuvaisena. Ensimmäisessä esimerkissä nousee esiin asiakkaan avun tarve ja riippuvuus sellaisena, että siihen on vaikea edes sosiaalityön keinoin puuttua. Otteesta on tulkittavissa, että edes todella viimesijaisen puuttumisen keinoin, ei asiakasta ole pystytty riittävästi auttamaan. Kolmannessa aineisto-otteesta puolestaan riippuvuus huolenpidosta näyttää olevan olemassa ja ilman huolenpitoa asiakas ei tulisi pärjäämään. Aineisto-otteissa on läsnä myös aikuisuuden odotus. Asiakasta ei voi väkisin auttaa, vaikka riippuvuus tunnistettaisiinkin, vaan aikuinen voi itse päättää asioistaan. Toisaalta asiakas itse saattaa myös perustella riippuvuudellaan, riippumattomuudellaan tai riippumattomuuden tavoittelemisella avun saamisen tarvetta, kuten seuraavissa toimeentulotuen hakemistilanteissa on nähtävissä:

”Haetaan toimeentulotukea ruokaan. Hakija soittanut ja kertonut pyrkimyksestään saada asiansa järjestykseen. Hakija maksanut mm. kaikki velkansa tuttavilleen, eikä halua ottaa enempää velkaa. Nyt hakija rahaton eikä ruokaa ole riittävästi.”

”Timon rahatilanne on hankala, koska puoliso ei anna hänelle rahaa. Puoliso ei myöskään suostu antamaan tiliotteitaan, jotta Timo saisi haettua toimeentulotukea. Kaikki toimeentulotuet menevät puolison tilille, joten Timolla ei olisi rahaa, vaikka tukea myönnettäisiinkin. Timo kertoo, ettei puoliso anna hänen syödä ostamia ruokia. Timo on joutunut lainaamaan rahaa mm. lääkkeisiinsä. Puheaika on lopussa, eikä saa ostettua sitä lisää. Timo on lisäksi varastanut kaupasta olutta.”

Ensimmäisessä aineisto-otteesta asiakas perustelee avun saamisen tarvetta sillä, että pyrkii saamaan asiansa kuntoon ja huolehtimaan itsestään. Riippuvuus avusta olisi siis vain väliaikaista. Viimeisimmässä aineisto-otteesta puolestaan asiakas perustelee avun tarvettaan riippuvuudella sosiaalihuollon avusta kertomalla vaikeasta tilanteestaan ja

siitä, ettei hänellä ole edes mahdollisuutta huolehtia itsestään sekä toisaalta sillä, että on joutunut huolehtimaan itsestään myös moraalisesti kyseenalaisilla tavoilla. Molemmissa esimerkeissä riippuvuudella on ikään kuin negatiivinen sävy, mutta lähtökohdat eroavat toisistaan. Toisaalta myös työntekijä voi perustella avun antamista asiakkaan riippumattomuuden tavoittelemisella:

”Myönnetään toimeentulotukea lääkkeisiin hakijan kokonaistilanne huomioiden. Halutaan turvata hakijan hyvinvointi sekä ehkäistä velkaantumista.”

Toimeentulotukilain mukaan ehkäisevällä toimeentulotuella tavoitellaan henkilön itsenäistä suoriutumista sekä ehkäistään pitkäaikaisen avun tarvetta (TTTL, 1412/1997). Toisin sanoen lain kohdan tavoitteena on riippumattomuuden edistäminen.

Alla olevista Jarkon asiakaskertomuksen otteista puolestaan voidaan havaita riippumattomuus tavoiteltavana tilana, johon työntekijän ohjaamana tai omasta aloitteestaan asiakas on valmis sitoutumaan. Riippumattomuudella ja omista asioista huolehtimisella on asiakaskertomuksessa positiivinen sävy ja asioiden hoitamattomuudella negatiivinen sävy.

”Kun Jarkko alkaa saamaan työmarkkinatukea, maksaa Jarkko itse vuokran omavastuuosuuden...Jarkko saa elokuussa viime vuoden rästit maksettua loppuun (elokuussa viimeinen erä), ja puhuttu, ettei uusia rästejä enää saisi tulla. Jarkko aikoo hoitaa homman ja tilata verkkopankkitunnukset vuokran maksamisen helpottamiseksi.”

”Jarkko on tyytyväinen asumiseensa. Pitää asunnon siistinä. Vuokrat maksetaan suoraan toimeentulotuesta. Rahat riittävät yleensä kuukauden puoliväliin saakka ja menevät normaaliin elämiseen. Jarkolla on yksi sakko, yhteensä 180 euroa. Sen maksamisesta tehnyt suunnitelman.”

Työ itsestä huolehtimisen tapana

Työn arvokkuuden korostaminen on modernin yhteiskunnan suuntaus (Sennett 2003, 67). Työ on arvostetuin tapa pitää huolta itsestä. Työ, työllistyminen ja työttömyys – sanat eri muodoissaan ja eri sanaluokkina ovat myös aineistossa huomattavan usein toistuvia sanoja. Työttömien aktivointi on sosiaalityön yksi keskeisistä tavoitteista ja samalla välineistä, kun tarkastelussa on sosiaalityö aikuisten parissa. Yhteiskunnassa arvokkaina pidetyt asiat heijastuvat myös sosiaalityöhön ja erityisesti sen tavoitteisiin. Lähes kaikkien asiakkaiden asiakaskertomuksissa asiakkaat perustelevat oikeutusta

olemassaoloonsa ottaessaan työn ja sen tavoittelemisen useasti puheeksi. Vain kolmen asiakkaan teksteissä ei ollut minkäänlaisia mainintoja työstä. Seuraavissa esimerkeissä asiakkaat ilmaisevat halunsa työn tekemiseen:

”Hakija haluaisi muuttaa toiselle paikkakunnalle, päästä koulutukseen ja vaihtaa puualalle. Hakija haluaisi vakituisen työpaikan ja tulot...”

”...ja on vilpittömän onnellinen, kun pääsee aloittamaan työkokeilun ja mahdollisesti tämän jälkeen pääsee töihin tai oppisopimukseen. Ei halua, että tiedoissa lukee, että sekatyömies.”

Esimerkeissä työ näyttäytyy tavoiteltavana asiana asiakkaiden elämässä. Ensimmäisessä esimerkissä vakituinen työ takaisi vakituiset tulot, jolloin itsestä huolehtiminen mahdollistuisi. Toisessa esimerkissä työllä on myös identiteettiin vaikuttava ulottuvuus. Kirjoittamalla näitä asiakkaiden ajatuksia työstä ja sen vaikutuksista asiakkaiden elämään työntekijä myös vahvistaa työn arvokkuuden merkitystä.

Työttömyys ongelmien aiheuttajana ja toisaalta ongelmat työllistymisen esteenä näyttävät myös olevan yleinen keskustelunaihe. Näissä keskusteluissa on nähtävissä myös työntekijän ääni, vaikka ei vielä kukaan konkreettisesti työntekijän persoonaa ilmaisten.

”...työnsä loppumisen myötä välinsä Vaimon vanhempiin ovat vaikeat.”

”Puhuttu siitä, että päihdehoito on nyt ensisijainen asia Reijon elämässä ja se pitää hoitaa kuntoon, jotta työnteko onnistuu. Puhuttu myös työvoiman ulkopuolelle siirtymisestä, mutta Reijo ei halua.

”Työllistymistä vaikeuttavat työkokemuksen puute, hankaluudet sosiaalisissa suhteissa sekä päihdeongelma, mikä on alkanut jo yläkouluikäisenä.”

Työttömyys nähdään ihmisen elämää monesta suunnasta vaikeuttavana asiana. Toisaalta työttömyys nähdään seurauksena muista elämän ongelmista ja työllistymiselle nähdään olevan monenlaisia esteitä.

Asiakassuunnitelmissa ja läheteissä toisiin palveluihin työ esiintyy tavalla tai toisella historian kuvauksessa, nykytilanteen kuvauksessa tai tavoitteiden ja tarvittavien palveluiden kuvauksessa. Asiakas osallistuu lähes kaikissa tilanteissa tarpeidensa ja tavoitteidensa määrittelyyn, mutta niitä ei välttämättä nosteta toiminnan keskiöön. Asiakkaan terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömiksi työntekijän arvioimista palveluista yksi on esimerkiksi *työllistymistä tukevat palvelut*. Läheteissä toisiin

palveluihin sosiaalityöntekijä haluaa puolestaan selvitetävän esimerkiksi työ- ja opiskelukykyä, työnhaku- ja työelämänvalmiuksia tai moniammatillisen tuen tarvetta työllistymiseen liittyvissä asioissa.

Mahdollisuus tehdä työtä ja sitä kautta saavuttaa arvostusta saatetaan myös kokonaan sulkea realistisina pidettyjen vaihtoehtojen ulkopuolelle:

”Ei luultavasti tule työllistymään avoimille työmarkkinoille...”

Viimeisimmästä esimerkistä ei suoraan pysty tulkitsemaan, onko kyseessä asiakkaan vai työntekijän tulkinta tilanteesta. Kuitenkin, koska kysymyksessä on lähete toiselle viranomaiselle ja koska niiden yleisenä kielenä näyttävät olevan työntekijän näkemykset asiakkaan tilanteesta, on todennäköisempää, että tässäkin kyseessä on työntekijän arvio.

Työllä voidaan myös perustella avun antamista esimerkiksi toimeentulotukipäätöksessä. Tämä on selkeä kannanotto siihen, että työ on arvo ja sitä tulee sen itsensä vuoksi vaalia.

”Myönnetään ehkäisevää toimeentulotukea...Täten halutaan tukea perheen selviämistä ja hakijan työssäkäyntiä.”

”Edellämainitut lääkkeet ovat hakijalle tärkeitä, jotta hän kykenee käymään työssä...Myönnetään ehkäisevää toimeentulotukea hakijan kokonaistilanteen sekä työkyvyn ylläpitämisen perusteella...”

Edellä mainitun kaltaiset esimerkit toistuvat aineistossa usein. Asiakkaan tai hänen perheenjäsenensä työ ja työkyky ovat perusteita palvelujen antamiselle. Näissä esimerkeissä ei voi välttyä ajatukselta, jonka mukaan perustelut ovat osoitettu jollekin muulle kuin asiakkaalle. Toisaalta niillä voidaan myös korostaa asiakkaalle työn arvokuutta ja näin vahvistaa sen merkitystä myös asiakkaan arvona.

Asiakaskertomuksista ei pysty päättelemään, kuinka paljon työntekijä ohjaa keskustelua työstä keskustelemisen suuntaan ja esittää aiheeseen liittyviä kysymyksiä, mutta se on aineistossa toistuva keskustelun aihe. Aineistoa laajempina kokonaisuuksina tarkastellen näyttää kuitenkin siltä, että mitä kauempana asiakkaan todellisuudesta ja nykyhetkestä työelämä on, sitä vähemmän työntekijä nostaa asiaa esille tai ilmaisee omaa käsitystään asiasta asiakaskertomuksessa. Samanlainen ilmiö näyttäisi toistuvan muissakin virallisemmissa asiakirjoissa, kuten asiakassuunnitelmissa ja läheteissä.

Työllistymistä tavoitteeksi ei yhdessäkään suunnitelmassa ollut asettanut työntekijä, vaan asiakas. Työntekijän kirjaamat tavoitteet liittyivät enemmänkin työkyvyn selvittelyyn ja kuntouttavaan työtoimintaan; työllistyminen saatettiin jopa tyrmätä kokonaan. Nämä toimenpiteet ovat aikuissosiaalityön keskeisiä toimintatapoja ja asiakkaan riippumattomuuden tavoittelemisen ja tukemisen välineitä sekä laajempänä yhteiskunnallisena tavoitteena on myös taloudellisen tehokkuuden tavoittelu.

Mielihyvän säätely itsestä huolehtimisen kykyinä

Mielihyvän säätely liittyy keskeisesti riippuvuuskäyttäytymiseen. Sennettin (2004) teoriassa tämä on liitetty kykyyn huolehtia itsestään ja siten myös kunnioituksen ansaitsemiseen (emt. 73–74). Sosiaalitoimen aikuisten asiakkaiden asiakirjoissa tämä tulee näkyviin erityisesti mielihyvän säätelyn ongelmina. Näitä ongelmia ottavat esiin niin asiakkaat kuin työntekijätkin.

”Viimeisen viikon Tarja on juonut. Viime viikon asioinnilla oli juoneena, samoin nyt. Muistaa kuitenkin kaiken. Juomisesta seuraa kovat vieroitusoireet. Aika a-klinikalle 10.6. Yrittää nyt saada juomista poikki.”

”Tarja soitti ja kertoi ettei pääse tulemaan. Juominen on jatkunut eikä ole saanut sitä lopetettua. 10.6. aika a-klinikalle jäi käyttämättä. Ei oikein pysty poistumaan kotoa. Ei ole juuri nukkunut tai syönyt.”

”Ratkennut juomaan ja on huonossa kunnossa...Olohuoneessa avattu olutlaatikko sekä useampi tyhjä laatikko. Myös kirkasta viinaa on muutama pullo sohvan vieressä, samoin tupakantumppeja, hernekeittopurkkeja ja valmisruokapaketteja.”

”Jarmo kokee päihteiden käyttönsä ongelmallisena. Kokee syyllisyyttä juomisestaan ja siitä, että kaikki rahat menevät juomiseen. Kertoo, ettei hallitse tilannetta. Jarmon elämäntavat ovat haitallisia ja päivärytmi sekaisin.”

Tarjan asiakaskertomuksessa kuvataan Tarjan tilannetta jatkuvana ongelmana. Se, että Tarja yrittää saada juomista poikki, kuvaa juomisen ongelmallisuutta ja sitä, että päihteettömänä olemaan pystyminen on tavoitteena, mutta se on vaikeaa. Kolmessa muussa aineisto-otteessa kuvataan asiakkaiden tilanteita siitä näkökulmasta, miten vaikeudet mielihyvän säätelyssä aiheuttavat ongelmia itsestä huolehtimisessa. Vaikeuksia ovat huono kunto, sekainen koti, nukkumattomuus ja syömättömyys, asioiden hoitamatta jättäminen, rahan käytön ongelmat, haitalliset elämäntavat ja niin edelleen. Puutteet mielihyvän säätelyn kyvyssä ja sitä kautta itsestä huolehtimisessa aiheuttavat myös syyllisyyttä.

Asiakirjoissa mielihyvän säätelyn ongelmat nousivat useasti esille muihin arjen hallinnan ongelmiin sekä sosiaalisiin ongelmiin johtavana tekijänä, kuten seuraavista aineisto-otteista on nähtävissä:

"Puhuttu siitä, mitä Leenan tarvitsee tehdä, jotta pystyy huolehtimaan lapsestaan. Leena on tietoinen siitä, että alkoholin käyttö vaikeuttaa monia asioita ja asioiden hoitoa."

"Päihteidenkäyttö on alentanut Leenan psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä erityisesti vanhempana toimimisessa."

"Heikki puhalsi yli kolme promillea, eikä olisi siinä kunnossa pärjännyt kotona."

"Asuntoa ei ole, koska ei voi muuttaa Tuetun asumisen yksikköön takaisin siellä humalassa riekuttuaan. Itsellä ei ole muistikuvaa riehumisesta. Kertoo, että yksi asunto olisi tiedossa sekä sen, että tyttöystävä alkaa olla todella kypsä touhuihin."

"On asioinnilla selvin päin...Asuntoa ei edelleenkään ole ja tyttöystävä ottanut avaimia pois, jne. Syynä lienee alkoholin käyttö. Keskusteltu päihteiden käytöstä sekä sen vaikutuksista mm. siihen, että on erittäin vaikea saada asuntoa mistään tai keltään."

Kaikissa esimerkeissä korostuvat päihteiden käytön seurauksina aiheutuvat ongelmat. Tällainen asiakaskertomusten sisältö oli aineistossa hyvin tyypillistä. Päihteiden käytön nähtiin aiheuttavan ongelmia vanhemmuudessa, pärjäämisessä ja asumisessa. Ongelmapuheessa korostuu kyvyttömyys huolehtia itsestä ja muista.

Mielihyvän säätelyn ongelmat ja sen seurauksena aiheutuneet muut ongelmat ovat myös asiakirjoihin kirjattu peruste saada apua, kuten seuraavasta asiakkaan asiakaskertomustekstistä ilmenee:

"Tammikuun aikana juominen on lisääntynyt, mikäli ei vähene, ei pärjää enää kotona ilman useita kertoja viikossa tapahtuvia käyntejä...Edelleen kokee avuntarpeen alentavana vaikka myöntää, että tarvitsisi apua kodinhoidossa silloin kun juo."

Kyseisestä esimerkistä näkyy myös selkeästi ajatus riippuvuudesta häpeällisenä. Asiakas on tuonut esiin, että kokee avuntarpeen alentavana. Asiakas kuitenkin tunnustaa juomisensa aiheuttavan riippuvuutta. Toisaalta mielihyvän säätelyn ongelmilla voidaan myös perustella sitä, ettei apua anneta. Tällöin päihderiippuvuus ikään kuin nähdään ihmisen omana valintana ja näin ihminen oman elämänsä vastuullisena toimijana.

”Teemu kertoo haluavansa ehdottomasti antabuksen, jos maksa-arvot vain sen sallivat. Hän kertoo toivovansa voivansa asua vielä Tuetun asumisen yksikössä. Asiasta keskusteltiin ja sovittiin asian olevan ok, mutta jos Teemu yhdenkin kerran repsahtaa ja hänen havaitaan juovan alkoholia Tuetun asumisen yksikön asunnossa, otetaan avaimet välittömästi pois ilman neuvotteluvaroja.”

”Ei ole käynyt a-klinikalla, mutta veivaa asiaa, ettei ole käynyt, koska ei ole juonut. Keskusteltu siitä, että a-klinikalle on mentävä sovitusti, että saadaan kirjattua sitä että on yritystä ja halua päihteettömyyteen. Lupaa mennä ensi viikolla, kun klinikka aukeaa. Jarmo on nyt virkeän näköinen ja siisti.”

Teemun asiakaskertomuksessa Teemu kertoo haluavansa olla selvin päin, minkä jälkeen on kirjoitettu Teemun toive asua nykyisessä asuinpaikassaan. Asumisen jatkuminen on ilmeisesti ollut vaakalaudalla ja Teemun on ansaittava jatkoasuminen osoittamalla kykynsä säädellä mielihyvää eli pysyä päihteettömänä. Teemulle kerrotaan ehdot asumisen jatkumiselle. Viimeisimmässä esimerkissä asiakkaalta ikään kuin vaaditaan näyttöä avun saamisen perusteeksi. Apu voidaan siis myös kieltää asiakkaalta, mikäli hän ei osoita sitä ansaitsevansa. Asiakkaan on hankittava todisteita kyvystään säädellä mielihyvää.

Asiakirjojen kirjausten mukaan asiakkaat haluavat tuoda esiin päihteettömyyttään ja ovat ylpeitä siitä, että pystyvät olemaan ilman päihteitä. He tuovat esiin asioita, jotka ovat muuttuneet päihteettömänä pysymisen seurauksena. Työntekijät puolestaan vahvistavat tätä päihteettömyyden tavoiteltavuutta ja mielihyvän säätelyn arvokkuutta tuomalla esiin sen seurauksena tapahtuneita muutoksia asiakkaan elämässä.

”Korvaushoitolääkkeet hakee nyt jonkun aikaa a-klinikalta kun juhannuksena tullut retkahdus. Sen jälkeen taas mennyt hyvin.”

”Jarmolla tuntui olevan hyvä asenne ja halua olla selvin päin. Uusi elämäntilanne vaatii opettelua ja Jarmo haluaa hoitaa asiat hyvin.”

”Alkoholia Tarja ei ole juonut vähään aikaan. Tarja sai Antabus-kuurin viime kuussa ja on siitä lähtien ollut selvinpäin.”

”Laura toimistossa. Kertoo olevansa nyt kolmatta viikkoa selvin päin...Laura kertoo, että on mennyt hyvin. Vanhat kaverit vain yrittävät houkutella mukaan juomaan. Laura kertoo, että kieltäytyminen on kuitenkin ollut helppoa.”

”Teemulla menee nyt hyvin. Ollut n. 4kk täysin juomatta ja kertoo olonsa olevan loistava. Ei haluaisi vaihtaa tällä hetkellä elämästään mitään pois...Lapset käyvät Teemun luona säännöllisesti.”

Esimerkeissä päihteettömyys tulee esiin asiakkaan kertomana sekä työntekijän havaintoina. Kyky mielihyvän säätelyyn ilmaistaan muun muassa hyvänä asenteena ja päihteistä kieltäytymisenä. Päihteettömyyden surauksia ilmaistaan hyvänä ja loistavana olona sekä hyvin menemisenä. Ilmaisulla ”*Lapset käyvät Teemun luona säännöllisesti*” korostetaan päihteettömyyden ja mielihyvän säätelyn arvokkuutta. Seuraavissa kolmessa esimerkissä juomisen katkaiseminen ilmaistaan syynä asiakkaan asioiden sujumiseen, jotka ovat siten selkeitä seurauksia juomisen lopettamisesta.

”Tarja tuli sovitusti. Oli paremmassa kunnossa kuin viimeksi nähdessämme. On juonut viimeksi muutama viikko sitten. Työmarkkinatuki pyörii, asumistuesta maksanut osan heinäkuun vuokraa (lopun maksussa seuraavassa työmarkkinatuessa). Reseptit ok, lääkkeitä on. Aikoo hakea elokuulle toimeentulotuen. On päässyt asioimaan myös kaupassa. Nukkuminen vaihtelee, mutta muutama parempi yö on. Ulkoilee joka päivä.”

”Kotikäynti Hannalla...Kertoo, ettei tee mieli yhtään juoda ja on nyt yrittänyt syödä monipuolisesti. Vielä väsyttää, kun on ollut niin heikossa kunnossa. On laittanut kauniiksi uuden asuntonsa ja kertoo viihtyvänsä. Naapurissa ollut meteliä muutamana yönä, mutta nyt vaikuttaa rauhalliselta. Mietti kissan hankkimista. Kertoo, että miettii edelleen laituskuntoutusjaksoa, mutta ei edelleenkään ole varma siitä. Kertoo, ettei haittaa vaikka muut joisivat ja hän olisi selvänä.”

”Heikki oli selvinpäin ja hyväntuulinen, asunto oli siisti. Kertoi ruokaa olevan joulun yli.”

Kaikissa kolmessa aineisto-otteessa aloitetaan päihteettömyyden toteamisella, minkä jälkeen siirrytään välittömästi päihteettömyyden positiivisiin seurauksiin ja näin vahvistetaan sitä, että päihteettömyys on itsestä huolehtimisen edellytys. Ensimmäisessä esimerkissä työntekijä luettelee monta asiakkaan elämässä järjestyksessä olevaa asiaa ja vaikka nukkumisessa onkin vielä ongelmia, myös sen kuvaamisessa löydetään positiivista eteenpäin menemistä. Ikään kuin asiakkaan kaikki asiat olisivat järjestyneet kertaheitolla ja asiakas kykenisi huolehtimaan itsestään asiakkaan katkaistua juomisensa. Toisessa esimerkissä painotus on enemmän asiakkaan subjektiivisessa kokemuksessa. Asiakkaan ei tee mieli juoda, asiakas yrittää syödä monipuolisesti, kertoo viihtyvänsä, eikä haittaa, vaikka muut joisivat. Asiakas saattaa jopa hankkia kissan huolehdittavakseen nyt, kun on saanut juomisen poikki.

Toisaalta mielihyvän säätelyn tukemisella voidaan myös perustella asiakkaan auttamista ja myös näin vahvistaa mielihyvän säätelykyvyn arvokkuutta:

”Poikkeuksellisesti hakijalle myönnetään myös takautuen marraskuun lasten luonapito, sillä hakija ei ole ollut tietoinen mahdollisuudestaan saada tapaamisiin tukea. Lasten kanssa oleminen myös tukee hakijan päihteettömyyttä.”

Asiakirjoissa on nähtävissä mielihyvän säätelyn merkitys suhteessa kykyyn huolehtia itsestä ja perheestä. Mielihyvän säätelyn ongelmat aiheuttavat puutteita itsestä huolehtimisesta ja tämä tuodaan esiin sen seurauksena aiheutuvien ongelmien korostamisena. Toisinaan mielihyvän säätelyn ongelmat ovat peruste avun antamiselle, toisinaan taas peruste avun antamisen epäämiselle. Kyky säädellä mielihyvää näkyy asiakkaiden elämässä monina hyvinä seurauksina, myös nämä seuraukset korostuvat teksteissä ja niillä ilmaistaan nimenomaan asiakkaan kykyä huolehtia itsestä ja omista asioistaan.

5.2 Taitojen ja kykyjen kasvattaminen kunnioituksen ansaitsemisen edellytyksenä

Taitojen ja kykyjen kasvattaminen on Sennettin (2004) teorian mukaan myös kunnioitusta herättävää. Itsekasvatus on siis kunnioituksen lähtökohta, kun taas resurssien hukkaaminen on tuomittavaa. Aikuissosiaalityön päihdeasiakkaan asiakirjoissa taidot ja kyvyt ovat itsestä huolehtimisen teeman ohella esiintynyt teema. Se kuitenkin esiintyy teksteissä huomattavasti harvemmin. Erilaiset opintoihin, ammattiin ja taitoihin liittyvät ilmaukset nousevat esiin niin työntekijän kuin asiakkaankin puhujapositiona.

”Jatkossa tavoitteena hakeutua kouluun opiskelemaan. Kiinteistöala, tms. kiinnostaisi. Hakijalla ei ole ammatillista koulutusta.”

”Ajatellut mennä kouluun, mikäli työnhaku ei tuota tulosta.”

Koulutus itsensä kehittämisen muotona on aineistossa esiintyvä tavoiteltava asia, kuten edellä olevissa esimerkeissä. Koulutus asetetaan tavoitteeksi ja myös työn vaihtoehdoksi sekä työn saamisen edellytykseksi Useimmiten aineistossa nousee esiin kuitenkin taitojen ja kykyjen sekä niiden kehittämisen puuttuminen.

”Pekalla ei ole tietokonetta, eikä hän osaa juurikaan sitä käyttää.”

”Ei koulutusta, peruskoulun jälkeen aloittanut ammattikoulun rakennuspuolta. Käynyt sitä vain hetken.”

”Juha haluaisi muutosta tilanteeseensa, mutta ei koe itsellään olevan riittäviä ja tarvittavia kykyjä.”

”Aloitekyvyttömyyttä/saamattomuutta.”

”...Juuso sanoo, ettei osaa tehdä ttt-hakemusta itse.”

Edellä olevista esimerkeistä näkyy, että puutteet taidoissa ja kyvyissä ja niiden kehittämisessä esiintyvät asiakirjoissa toteamuksina, tulkintoina ja asiakkaan kokemuksena. Puutteet taidoissa ja kyvyissä ilmenevät kouluttamattomuutena, osaamattomuutena ja kyvyttömyytenä.

Valmiissa aikuis- ja perhetyön asiakassuunnitelmapohjassa on otsikkoina kohdat ”Asiakkaan arvio omista vahvuuksistaan ja voimavaroistaan” sekä ”Työntekijän arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista”. Tämä ikään kuin ohjaa työntekijää kysymään ja kertomaan sosiaalityön voimaannuttamisen ideologian mukaisesti asiakkaan positiivisista ominaisuuksista. Toimeentulotuen asiakassuunnitelmassa ei kyseisiä otsikoita ole kuitenkaan lainkaan.

”Pekka kertoo vahvuuksikseen hitsaamistaidot sekä taitavuuden toimia sosiaalisissa tilanteissa.”

Esimerkissä asiakas nostaa esiin vahvuuksinaan ja voimavaroinaan nimenomaan taitoja, joita hänellä on, ei esimerkiksi perhettään tai muuta sosiaalista verkostoaan. Taidot ja kyvyt ovat merkittävässä roolissa, kun puhutaan ihmisen itsetunnosta ja itsekunnioituksesta. On siis täysin ymmärrettävää, että ihminen haluaa näitä ominaisuuksiaan korostaa myös sosiaalityön asiakkaana. Seuraavassa esimerkissä puolestaan työntekijä nostaa asiakkaan kyvyt asiakassuunnitelmassa esiin, vaikka suunnitelma ei otsikkotasolla siihen ohjaakaan. Kokonaisuutta tarkasteltaessa voidaan havaita, että suunnitelmassa tämä asiakkaan kyvykkyys nähdään keskeisenä tekijänä asiakkaan elämänlaadun kannalta ja toimenpiteet kohdistetaan siihen, että asiakas tätä kykyään jatkossa pystyisi käyttämään.

”Saku on taitava luonnossa liikkuja...”

Asiakassuunnitelman teksti jatkuu siten, että siinä kuvataan asiakkaan kykyä rajoittava tekijä ja suunnitelman sisältämät toimenpiteet liittyvät tämän tekijän poistamiseen. Asiakkaalle merkityksellistä asiaa vahvistetaan ja siten myös kunnioitetaan ottamalla se toimenpiteitä määrittäväksi tekijäksi. Seuraavassa esimerkissä asiakkaan kyvyt

nostetaan esiin samoin kuin edellisessäkin asiakassuunnitelmassa, mutta suunnitelman sisällössä ja käytännössä niitä ei ole huomioitu lainkaan.

”Matti on käynyt peruskoulun. Aikuispuolella suorittanut metallialan perustutkinnon. Autopuolen suorittanut lähes kokonaan, lopettanut kesken, koska sai töitä...Autojen kanssa ollut taitava, samoin metallialan työt ovat olleet helppoja. Osannut hitsata, mutta ei ole aikoihin hitsannut...Matti ei jaksa siivota, eikä oikein nykyään tee itse ruokaakaan. Osaa kuitenkin tehdä ruokaa ja siivota.”

Matin taidot on ikään kuin nostettu näköalapaikalle, mutta vain katseltavaksi. Se, voisiko näillä taidoilla olla jatkossa käyttöä esimerkiksi Matin ja yhteisön hyväksi tai voisiko niitä vahvistaa, jää kokonaan huomiotta. Matilla on taitoja ja kykyjä, mutta niille ei varsinaisesti tunnusteta olevan käyttöä.

Paulin asiakaskertomuksen tekstiotteesta taas käy ilmi, että huomio on kiinnittynyt siihen, että asiakas on kehittänyt aiemmin puutteellista kykyään. Kirjaamalla tavoitteen saavuttamisen, työntekijä vahvistaa, että asiakas on toiminut yhteiskunnassa arvokkaana pidetyllä tavalla:

”Pauli ei osaa maksaa verkkopankissa laskuja.”

”Tarvitsee paljon tukea verkkopankin käyttämisessä.”

”Pauli on opetellut lisäksi käyttämään verkkopankkia laskujen maksuun. Verkkopankin käyttäminen sujuu jo.”

Pauli ei alkuun osannut maksaa verkkopankissa laskuja ja tarvitsi siihen paljon tukea. Pauli on sittemmin oppinut verkkopankin käytön ja käyttää sitä sujuvasti. Itsensä kehittäminen ja potentiaalisen kyvyn käyttöön otto tulee esimerkissä hyvin esiin.

Myös asiakaskertomuksissa on mainintoja asiakkaan kyvyistä sekä asiakkaan kertomana että työntekijän tulkintoina:

”Juha kertoo, että riitelevät puolison kanssa jatkuvasti ja milloin mistäkin. Mietitty keinoja asioiden ratkaisemiseksi ja Juha keksii niitä hyvin itse ja haluaa kokeilla käytännössä eri toimintatapoja.”

”Kokee olevansa sosiaalinen ja pidetty.”

Ensimmäisessä esimerkissä asiakas toimii arvokkaana pidetyllä tavalla halutessaan kehittää itseään. Toisessa esimerkissä asiakas puolestaan nostaa kyvykkyytensä esiin omana subjektiivisena kokemuksenaan. Tällaiset ilmaisut asiakkaan kyvyistä olivat kuitenkin aineistossa verrattain harvinaisia. Lisäksi ne näyttävät jäävän melko

pinnallisiksi ja lyhyiksi toteamuksiksi aineistossa. Kyky tehdä työtä on aineistossa useimmin esiin nostettu kyvykkyyden muoto ja tuli aineistossa esiin sekä työntekijän että asiakkaan puheessa.

”Keskusteltu Tuomaksen tämän hetkisestä työkyvystä.”

”Kokee ettei kykene työelämään.”

”Yhteinen näkemys työkyvyttömyydestä. Eläkeasiaa työstetään eteenpäin.”

Huomion arvoista on se, että useamman asiakkaan asiakirjoissa ei ollut minkäänlaista mainintaa asiakkaan taidoista tai kyvyistä, ei asiakkaan itsensä, eikä myöskään työntekijän nostamana.

5.3 Asiakirjojen puhujien valinnat ja yleisöt

Retoriikan tutkimuksen näkökulmasta, edellä käsiteltyjä kunnioittamisen ansaitsemisen edellytysten mukaisia teemoja, voidaan pitää aineiston puhujien valintoina. Perelmanin (2007) mukaan puhujan on valittava argumenttinsa lähtökohdat yleisön hyväksymien väittämien joukosta (emt. 41). Yleisön hyväksyminä voidaan pitää näissä teksteissä yhteiskunnassa yleisesti arvokkaina pidettyjä seikkoja. Asiakirjojen tekstit vahvistavat sitä, että Sennettin teorian mukaiset kunnioituksen edellytykset tekstien puhujien valintoina elävät myös sosiaalityön käytännöissä, kuten tekstien kirjoittamisessa. Päähdeasiakkaiden dokumenteissa kuitenkin korostuu itsestä huolehtimisen teema. Perelmanin mukaan kyse tässä puheen lähtökohtien valinnoissa on nimenomaan arvovalinnoista (Perelman 2007, 42). Puhujien valinnat antavat mahdollisuuden tulkita tekstien tavoiteltuja yleisöjä. Lisäksi yleisöjä on mahdollisuus tavoittaa asiakirjojen ja niiden sisältöjen tarkoitusten perusteella. Näiden yleisöiden tunnistaminen on yksi retoriikan tutkimuksen tavoitteista. Yleisöjen tunnistaminen on oleellista asiakkaan kunnioittamisen teeman näkökulman kannalta.

Asiakkaat nostavat yhteiskunnassa arvokkaina pidettyjä teemoja esiin vakuuttaakseen yhteiskunnan palvelijana ja portinvartijana toimivan työntekijän ja työntekijät puolestaan tekevät valintoja puhuessaan ja kirjoittaessaan vakuuttaakseen toisaalta asiakkaan ja toisaalta muut viranomaiset ja lopulta koko ympäröivän yhteiskunnan. Aineiston perusteella läheteiden, lausuntojen ja kirjeiden yleisöt on kaikkein helpoin

tavoittaa. Lähetteet ja lausunnot on tarkoitettu toisille viranomaisille ja niissä työntekijä vakuuttaa toiselle viranomaiselle tiettyjen toimenpiteiden välttämättömyyttä. Esimerkiksi seuraavassa Työvoiman palvelukeskukseen kirjoitetussa lähetetextissä työntekijä perustelee palvelukeskuksen asiantuntijoille asiakkaan tarvetta moniammatilliselle tuelle, jota palvelukeskus voi asiakkailleen tarjota, kuvaamalla asiakkaan tilannetta:

”Minna työttömänä. Ei koulutusta. Ollut viimeksi Pajalla kuntouttavassa työtoiminnassa. Työllistymistä ja kouluttautumista vaikeuttaa pitkittynyt vaikea elämäntilanne, johon on ainakin ajoittain liittynyt myös päihdeongelmaa.”

Erilaisissa auttamistyön instituutioissa on ennalta määritellyt ehdot asiakkuuksille. Esimerkissä työntekijä perustelee asiakkaaksi pääsemisen tarvetta asiakkaan työttömyydellä, koulutuksen puutteella, sekä työllistymisen vaikeutta aiheuttavilla tekijöillä.

Sosiaalityön lausunnoilla tavoitellaan myös toisen viranomaisen vakuuttamista. Näissä ei ole kysymys asiakkuuksien kriteereistä vaan toimenpiteiden välttämättömyyden todistamisesta. Lausunnoissa otettiin kantaa muun muassa päivähoidon myöntämisen tarpeellisuutta, edunvalvonnan myöntämisen välttämättömyyttä ja, asiakkaan taloudellisten tukien maksujen saamisen välttämättömyyttä sosiaalihuollon valvottaviksi kuten seuraavasta aineisto-otteesta tulee esiin:

”Haetaan seuraavia etuuksia maksettavaksi Kaupungin (sosiaalivirasto) tilille: sairauspäiväraha ja kansaneläke. Hakijalle on perustettu välitystili hakijan asumisen turvaamiseksi. Hakijalle on kertynyt vuokratästä niin paljon, että vuokranantaja on uhannut vuokrasopimuksen purkamisella. Vuokranantaja suostuu jatkamaan vuokrasopimusta, jos asiakkaalla on välitystili. Välitystili on voimassa toistaiseksi.”

Esimerkissä toiselle viranomaiselle perustellaan toimenpidettä tässä asiakkaan puutteilla pitää itse huolta itsestään.

Sosiaalityön asiakkaalle osoitettujen kirjeiden yleisönä puolestaan ovat asiakkaat. Asiakkaalle suoraan kirjoitetussa kirjeissä, asiakasta puhutellaan etunimellä tai niissä käytetään sinuttelua tai teitittelyä. Kirjeissä ilmoitetaan asiakkaalle tulevista tapaamisista, ohjeistetaan asiakasta toimimaan jollakin tietyllä tavalla tai ilmaistaan asiakkaalle huolta. Kirjeet ovat siis luonteeltaan tiedottavia, ohjaavia, huolenilmaisevia tai voivat sisältää elementtejä näistä kaikista:

”...Bussikortti on korvattu tilillesi. Apteekkiostoja ei voida korvata, koska lääkkeet eivät ilmeisesti ole lääkärin määräämiä reseptilääkkeitä. Mikäli ne kuitenkin ovat lääkärin määräämät lääkkeet ja olet ne reseptillä hakenut, toimita niistä lisäselvitys sosiaalitoimeen, niin käsitellään asia uudelleen...”

”Työntekijä ei ole tavoittanut sinua lukuisista yrityksistä huolimatta. Olemme molemmat huolissamme sinusta. – Varasin sinulle ajan, tiistaille 27.2. klo 14. Aika on täällä Toimistolla...”

Palvelutarpeen arvioinneissa taas arvioidaan henkilön tarvetta sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Mikäli työntekijä arvioi hakijan tarvitsevan kyseisiä palveluita, on asiakkaalla oikeus niitä saada. (Sosiaalihuoltolaki). Tästä lain kontekstista tarkasteltuna palvelutarpeen arvioinnin yleisönä vaikuttaisi olevan muut viranomaiset. Sosiaalityöntekijälle on lain hengessä annettu valta määritellä asiakkaan oikeus lain mukaisiin palveluihin. Toisaalta taas mikäli arvioinnin perusteella todetaan, ettei asiakas tarvitse sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, eikä sen perusteella ole oikeutettu niitä saamaan, voidaan yleisönä ajatella olevan myös asiakkaan itsensä. Kun kyseistä ajattelua edelleen jatketaan, on mahdollista ajatella, että yleisönä ovat myös valitusviranomaiset. Yhä edelleen tarkasteltuna, voidaan ajatella, että palvelutarpeen arvioinnilla yleisönä on myös laajemmin koko ympäröivä yhteiskunta, jolloin yhteiskunnan jäsenille perustellaan, miksi jollekin asiakkaalle tulee antaa palveluita ja jollekin toiselle ei, vaikka kyseisiä asiakirjoja ei julkiseen tarkasteluun luovutetakaan. Aineistossa kaikissa päihdeasiakkaiden palvelutarpeen arvioinneissa kuitenkin lopputulos oli se, että asiakas tarvitsee sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita. Palvelutarpeen arvioinneissa nämä tarpeet muodostetaan asiakkaan tilanteen perusteella tai tarkemmin sanottuna työntekijän asiakkaan tilanteesta muodostaman tulkinnan perusteella:

”Heikki tarvitsee tukea arjesta selviytymisessä. Tuen tarvetta on kodin siivouksessa, pyykkihuollossa, asioinneissa sekä taloudellisten asioiden hoitamisessa. Lisäksi Heikki tarvitsee tukea sosiaalisen toimintakyvyn sekä osallisuuden edistämisessä. Tarvetta päihde- ja päihteettömyyden sekä yleisen terveydentilan tukemisessa. Tässä tarvitaan yhteistyötä terveydenhuollon kanssa.”

Esimerkissä työntekijä käyttää asiantuntijuuttaan asiakkaan tilanteen kartoittamisessa ja sen seurauksena esittää johtopäätöksensä sosiaalihuollon palveluiden tarpeesta. Lisäksi työntekijä esittää tarpeen toisen asiantuntijan tarpeesta asiakkaan auttamiseen, jolloin asiakirja ei ole suunnattu ainoastaan sosiaalihuollon asiantuntijoille, vaan myös terveydenhuollon asiantuntijoille ja näin myös terveydenhuollosta tulee asiakirjatekstin

yleisö. Perusteena on, ettei asiakas kykene huolehtimaan itsestään ilman sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.

Suunnitelmissa, asiakaskertomuksissa ja toimeentulotuen päätöksissä yleisöt eivät ole yhtä selkeitä. Aineistossa suunnitelmien luonne on sopimuksellinen, joten yleisöksi voidaan tällöin ajatella sopimuksen osapuolet. Näitä ovat asiakas, työntekijä ja mahdolliset muut viranomaiset. Useassa suunnitelmassa on lisäksi ilmaistu, keille kaikille suunnitelma luovutetaan.

Aineiston ehkäisevän toimeentulotuen päätöksissä perustellaan tuen myöntämistä usein joko hakijan tai tämän puolison työssäkäynnin ja työkyvyn turvaamisella ja tukemisella, toisin sanoen itsestä huolehtimisen arvostetuimmalla seikalla. Herääkin kysymys, perustellaanko tällä tuen myöntämistä enemmän asiakkaalle vai yhteiskunnalle. Lisäksi toimeentulotuen päätöksissä on ohje muutoksenhausta, jolloin voidaan ajatella päätöksen tekevän viranomaisen valmistautuvan ennakolta riitatilanteisiin ja tämän kautta viedä ajatusta eteenpäin siten, että mahdollisia yleisöjä saattavat olla myös valitusviranomaiset. Riitatilanteisiin valmistaudutaan myös asiakaskertomuksissa, kuten seuraavassa aineisto-otteessa on tulkittavissa:

”Tuetun asumisen yksiköllä on myös tiedossa, että Jarmolla on isänsä asunnon avaimet sekä isän lupa yöpyä siellä, mikäli ei ole paikkaa minne mennä -> ei siis joudu kadulle vaikka näin voi sanoakin. Tarjottu Kahta päihdekuntoutuslaitosta, joihin ei ole suostunut...”

Työntekijä vakuuttaa tekstinsä mahdollisen yleisön ja ikään kuin varmistaa oman oikeusturvansa, mikäli asiakas jää vaille paikkaa, minne mennä, ja tästä aiheutuu ei-toivottuja seurauksia. Tällaiset kirjaukset ovat tyypillisiä aineistossa. Seuraavan toimeentulotukipäätöksen hakemustekstistä nousee myös kiinnostavalla tavalla kysymys, kenelle teksti on osoitettu, puhumalla asiakkaasta kolmannessa persoonassa:

”Hakija hakee ehkäisevää toimeentulotukea reseptilääkkeisiin...Hakija on työssä ja perustoimeentulotuessa hakijalle jää ylijäämää. Edellä mainitut lääkkeet ovat hakijalle tärkeitä, jotta hän kykenee käymään työssä ja näin hankkimaan itselleen elannon.”

Näyttää siltä kuin työntekijä kertoisi asiakkaan tilanteesta jollekin kolmannelle osapuolelle ja tavoitteena olisi kolmannen osapuolen hyväksynnän saaminen päätöksen lopputulokselle.

Asiakkaat puhuvat asiakaskertomuksissa usein itsestä huolehtimisesta, sen muotoina ilmaisen halukkuutta tehdä työtä ja päihteettömyyden tavoittelemisella. Heidän yleisöikseen ajattelen sosiaalihuollon työntekijän asiakkaan tukijana ja toisaalta yhteiskunnan portinvartijana. Aineistosta ei voi kuitenkaan vetää johtopäätöksiä siitä, korostavatko asiakkaat näitä teemoja siksi, että he tavoittelevat työtä ja päihteettömyyttä ja ne ovat myös heidän elämässään tärkeitä arvoja vai ottavatko he näitä asioita esiin yhteiskunnan odotusten vuoksi, saadakseen esimerkiksi taloudellista hyötyä tai ansaitakseen kunnioitusta.

Kunnioituksen teeman näkökulmasta on tärkeää pohtia puhujien mahdollisia yleisöjäkin. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisun (2011) mukaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen lukijoina voivat olla monet eri ihmiset eri rooleista käsin. Kaikkien mahdollisten lukijoiden huomioon ottaminen tekstejä kirjoitettaessa on kuitenkin haastavaa ja toisaalta myös epätarkoituksenmukaista. Tekstit tulisi tästä syystä kirjoittaa ensisijaisesti asiakkaalle. (Emt. 39.)

6 Kunnioituksen osoittamisen retoriikka

Sennettin mukaan sosiaalisen elämän rituaalit sitovat ihmisiä yhteen. On olemassa tapoja, joiden avulla tiedämme, miten meidän tulee ilmaista itseämme toisille. (Sennett 2004, 210.) Aineistosta Sennettin teorian mukaisia kunnioittamisen osoittamisen tapoja löytyi huomattava määrä ja erilaiset retoriset keinot joko vahvistivat niitä tai vähensivät kunnioituksen välittymistä lukijalle. Tässä olen nostanut niistä esille aineistossa yleisimmin esiintyvät tavat ja esittelen näiden ilmaisun tapojen retoriikkaa.

6.1 Autonomian tunnustamisen retoriikat

Kuten olen aiemmin kuvannut, asiakkaan autonomian kunnioittaminen on sekä Sennettin teorian että sosiaalialan eettisten periaatteiden keskiössä. Riippuvuus muista uhkaa ihmisen autonomiaa ja itsemääräämisoikeutta sekä aiheuttaa häpeää. Sennettin (2004) mukaan sanojan hallinnassa oleva avun tarpeen ilmaisu suojaa ihmistä riippuvuuden häpeällisyydeltä. Asiakassuhteen luottamus on edellytys häpeästä irrotetun avun tarpeen tunnustamiselle. Autonomisuudessa on kyse tarpeen muuttamisesta haluksi. (Emt. 123).

Autonomiaa ja itsemääräämisoikeutta asiakirjoissa ilmaistaan asiakkaan puolelta verbeillä haluta, tahtoa, toivoa ja aikoa. Työntekijä ilmaisee tämän kunnioittamista näiden kuuntelemisena ja hyväksymisenä. Yksinkertaisimmillaan autonomian kunnioittamisen osoittaminen ilmenee nimellä puhuttelemisena ja subjektiivuuden myöntämisenä, mikä tekstissä ilmenee useimmiten persoonapronominin käyttämisenä. Lisäksi kyse on asiakkaalle tärkeiden asioiden esiin nostamisesta. Työntekijä tekee lopulliset valinnat kirjoittaessaan tekstin. Siinä, kenen nostamat asiat pääsevät esille, on perimmiltään kysymys kunnioittamisesta. Erilaisin retorisin keinoin voidaan joko vahvistaa tai mitätöidä tätä kunnioittamisen osoittamista.

Kyseenalainen autonomia

Asiakaskertomuksissa ja omissa tavoitteissaan asiakkaat nostavat työn tekemisen – teeman useasti esiin ja nimenomaan ilmaisemalla halunsa tehdä työtä edes jossain

vaiheessa tulevaisuutta. Sanoilla *haluta* ja *päästä* asiakkaat ilmaisevat omaa tahtoa saavuttaa tavoiteltavana ja arvokkaana pidettyä toimintaa.

”Haluaisi kovasti töihin...Koska Jarin tähtäimessä on työllistyminen ja motivaatio vahva keskittyyään sosiaalisen kuntoutuksen toiminnassa myös työnhakutaitoihin ja pohditaan, mitkä asiat tulee hoitaa kuntoon, jotta työllistyminen on mahdollista ja keskittyyään näihin asioihin.”

Esimerkissä asiakas ilmaisee oman halunsa tehdä työtä ja työntekijä huomioi sekä hyväksyy tämän, ja keskustelu etenee siihen suuntaan siten, että tavoitteet asetetaan asiakkaan näkemyksen perusteella. Tekstin kirjoittaja eli työntekijä saa kunnioittavan sävyn tekstiin korostamalla, että kyseessä on Jarin halu ja tavoite. Työntekijä etäännyttää esitetyn väitteen omista intresseistään ja saa vahvistettua tällä asiakkaan kunnioittamisen osoittamista. Työntekijä osoittaa kunnioitusta myös siten, että hän nostaa asiakkaan puhujakategorian sellaiselle tasolle, jossa asiakkaan tieto on nostettu ensisijaiseksi ja toimenpiteisiin vaikuttavaksi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista ilmaisevia sanoja asiakkaan sekä työntekijän suunnalta ovat muun muassa joutua, pakko, täytyä ja tulee. Työntekijällä on mahdollisuus asiakkaan kunnioittamiseen näissäkin tilanteissa erilaisin ilmaisullisin keinoin sekä perustellen esimerkiksi toimenpiteen tarpeellisuutta tai välttämättömyyttä.

”A-klinikka alkanut ottamaan päähän, koska Tero joutuu hakemaan joka päivä lääkkeitä sieltä, eikä voi mennä esimerkiksi mökille.”

Kyseisessä esimerkissä asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä korvaushoitoon liittyviin rajoituksiin. Hän ei voi itse päättää, miten aikansa käyttää, koska korvaushoito-ohjelma velvoittaa häntä toimimaan tietyllä tavalla. Työntekijä ei ota kantaa kyseiseen asiaan lainkaan. Voidaan ajatella, että kantaa ottamattomuudella on asiakasta kunnioittava sävy. Työntekijä ei lähde puolustelemaan a-klinikkaa ja liittoutuu asiakkaan kanssa tähän ilmeisesti asiakkaan tuottamaan väitteeseen ikään kuin allekirjoittamalla väitteen siten, ettei korosta väitettä asiakkaan tuottamana. Toisaalta työntekijä ei lähde myöskään kyseenalaistamaan a-klinikan toimintaa ja näin ikään kuin tunnustaa a-klinikan toimintavallan kyseisessä korvaushoitoasiassa. Seuraavassa esimerkissä tekstin kirjoittaja puolestaan ei samalla tavoin liitoudu asiakkaan väitteeseen:

”Hanna kertoo olleensa korvaushoidossa, mutta lopettaneensa sen, koska olisi halunnut, että annosta pienennetään, mutta tähän ei ollut saanut suostumusta hoitavalta taholta.”

Asiakas on käyttänyt itsemääräämisoikeuttaan, mutta joutunut tämän vuoksi luopumaan korvaushoidosta kokonaan. Työntekijä ei lähde vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, vaan toimii tässä ainoastaan tiedon raportoijana. Tätä ei voi kuitenkaan tulkita itsemääräämisoikeuden väheksymisenä, koska työntekijä raportoi asiakkaan kertomaa kolmannen osapuolen toimintaa. Ensin kuvatussa tilanteessa on kuitenkin voimakkaampi asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen sävy.

Autonomia neuvoteltuna, pois otettuna ja itsestään selvänä

Seuraavassa esimerkissä asiakas ilmaisee tahtonsa, mutta neuvottelun tuloksena myöntyy kuitenkin toimimaan tahtonsa vastaisesti:

”Heikillä on kova halu päästä Päihdekuntoutuksesta omaan asuntoon. Heikki on ilmoittanut, ettei halua Tuetun asumisen yksikköön, mutta kun kertoo, että viinanhimo on vielä lähes joka päivä ajatuksissa, puhumme Heikille siitä, että Tuetun asumisen yksikkö tukisi päihitteettömyyttä. Heikki myöntyy lopulta ajatukseen. Puhumme siitä, että ratkaisu olisi vain väliaikainen.”

Esimerkki kuvaa hyvin tilanteita, joissa sosiaalityöntekijä ja asiakas usein ovat. Asiakkaan ja työntekijän näkemykset poikkeavat toisistaan ja yhteisymmärryksen saavuttamiseksi käydään neuvotteluita. Työntekijät osoittavat esimerkissä kunnioittavansa Heikin itsemääräämisoikeutta perustelemalla ehdotustaan asumisesta. Päätösvalta näyttäisi lopulta kuitenkin jäävän asiakkaalle, vaikkakin ”myöntyy lopulta” –ilmaisun käyttö tekstissä antaa viitteitä myös alistumisesta. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen osoittamista vahvistaa vielä se, että työntekijät ovat puhuneet ratkaisun väliaikaisuudesta. Vaikka työntekijäpuhujat nousevatkin esimerkissä asiantuntijakategoriaan, on myös asiakas ikään kuin päässyt mukaan tähän kategoriaan, jossa neuvottelu jatkosta käydään. Asiakkaan puhujakategoriaa siis arvostetaan.

Autonomisuuden tunnustamista uhkaa asiakkaan asettaminen toimenpiteiden kohteeksi. Asiakkaasta puhutaan tällöin objektimuodossa. ”Kirjattu työvoiman ulkopuolelle.”(M22), ”Terveystarkastusta ei ole tehty vuosiin.”(M22) sekä ”Jouduttu poistamaan Jarmo toimistolta.”(M4) ovat hyvin tyypillisiä ilmaisuja aineistossa ja ne osoittavat asiakkaan subjektijuuden puuttumista. Asiakas on työntekijän tai jonkun muun viranomaisen toimenpiteiden kohteena ja muut ikään kuin päättävät hänen kohtalostaan.

Aikoa –sana on ilmaisu siitä, että ihminen on ikään kuin ottanut itsestään selvänä itselleen oikeuden päättää asioistaan. Myös kieltäytyminen ilmaisee omasta itsemääräämisoikeudesta kiinni pitämistä. Samalla ne ilmaisevat vahvaa toimijuutta. Seuraavissa esimerkeissä Jarmo ja Heikki ilmaisevat oikeuttaan omista asioistaan päättämiseen:

”Ehdotettu, että asuntokuvioita hoidettaisiin samalla, kun Jarmo on hoidossa. Jarmo kieltäytyy hoidosta ja häipyä palaverista.”

”Heikki puhuu alkoholin käytöstään. Sanoo, ettei aio mitään paperia allekirjoittaa, missä lupaa, ettei enää koskaan tartu pulloon. Kertoo kuitenkin yrittävänsä tosissaan olla ilman viinaa.”

Se, ettei työntekijä viimeisimmässä esimerkissä kirjausten mukaan ole esittänyt asiasta vastaväitteitä on osoitus asiakkaan autonomian tunnustamisesta. Työntekijä on valinnallaan kirjata asian myös ikään kuin osoittanut kunnioittavansa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Työntekijä ei myöskään sitoudu kirjoitettuihin argumentteihin, vaan esittää ne asiakkaan puheena, sanomisena ja kertomisena. Tällöin myös vastuu seurauksista ja samalla toimijuus on annettu asiakkaalle. Asiakas ei ole toimenpiteiden kohde, vaan aktiivinen toimija. Työntekijä voi siis argumentteihin sitoutumattomuudellaan myös vahvistaa asiakkaan toimijuutta.

Hyväksyntä autonomian tunnustamisena

Hyväksyntä on keskeistä autonomian tunnustamiselle. Työntekijä voi tunnustaa asiakkaan autonomian hyväksymällä sen, mitä asiakas tuo keskusteluun ja pitäytyä keskustelussa asiakkaalle tärkeiden asioiden ympärillä.

”Maija toimistolla. Varannut ajan, koska ero tulossa, hakee asuntoa ja tarvitsee apua/neuvoa asioiden hoitamiseen sekä maksusitoumuksen apteekkiin...Kertoi, että on aivan loppu nykyiseen parisuhteeseen, koska mies vain juo. Haluaa muuttaa pois yhteisestä asunnosta, on aivan loppu tilanteeseen. Juteltu ensin yleisesti asiaa, kuten mitä tekee tällä hetkellä (kuntouttavassa työtoiminnassa, mutta on ny tämän viikon sairauslomalla) ja tuntuu ettei jaksaisi sitäkään jatkaa nyt. Puhuttu siitä, että voisi varata aikaa joko oma lääkäriille tai Lääkärin vastaanotolle Toimistolle. Mietitty asuntoasioita. Tällöin ilmoitti, ettei tunne Kaupungista muuta kuin miehensä, ei kavereita eikä sukulaisia. Tämän vuoksi haluaa muuttaa Toiseen Kaupunkiin. Täytetty hakemus Asuntotoimistolle ja postitettu se...”

Esimerkissä asiakas on varannut ajan tiettyjä asioita varten. Asiakas kertoo vaikeasta parisuhteestaan ja tekstissä toistuu asiakkaan kuvaamana jaksamattomuus. Työntekijä tarttuu asiaan ja ehdottaa lääkärin tapaamista sekä auttaa asiakasta asioidensa

hoitamisessa. Asiakkuuskategoria on tässä merkittävässä roolissa, jolla työntekijä perustelee tehtäviä toimenpiteitä, kuten asuntohakemuksen täyttämistä ja siten osoittaa asiakkaan kunnioittamista. Tekstistä ei kuitenkaan tule ilmi, ovatko työntekijä ja asiakas keskustelleet asiakkaan tilanteesta, muun muassa vaikeasta parisuhteesta syvemmin, mutta toistamalla asiakkaan keskusteluun tuottamaa jaksamattomuutta, työntekijä vahvistaa asiakkaalle tärkeän asian merkitystä.

Seuraavassa esimerkissä asiakas ilmaisee halunsa osallistua jossain vaiheessa kuntouttavaan työtoimintaan.

”Jaakko aikoo nyt vielä ainakin toistaiseksi olla Ryhmässä, mutta jossain vaiheessa haluaisi myös kuntouttavaan työtoimintaan. Tällä hetkellä asia ei ole ajankohtainen, eikä sitä sen vuoksi käydä enempiä läpi.”

Esimerkistä ei tule ilmi, päättääkö aiheesta keskustelun työntekijä vai asiakas, mutta asiakaskertomusta laajemmin tarkastellen on todennäköisempää sen olevan työntekijä. Tällaisessa tekstintulkinnassa ei ole merkitystä, kumpi osapuoli se todellisessa vuorovaikutustilanteessa on ollut, vaan sillä millaisen kuvan se antaa vuorovaikutustilanteesta lukijalle. Näyttää siltä, ettei Jaakon puhujakategoria ole sellainen, jolla olisi kovinkaan merkittävää painoarvoa tekstissä. Tulkinnanvaraiseksi jää myös tilanteen konsensus. Toisaalta voidaan tulkita, että väite *”asia ei ole ajankohtainen”*, osoittaa asiakkaan ja työntekijän yhteisesti hyväksymää asiantilaa ja tämän vuoksi sitä ei käydä enempiä läpi. Toisaalta sanojana saattaa olla yksin asiakas, minkä seurauksena konsensus syntyy ja asian käsittely jää siihen. Tällöin kysymys on asiakkaan autonomian kunnioittamisen perustelemisesta. Mikäli aiheen ajankohtaisuuden kieltäminen on työntekijän argumentti, tulkintana on, että konsensus on saavutettu sen perusteella tai konsensus on jäänyt kokonaan saavuttamatta, jolloin kysymyksessä on ikään kuin työntekijän esittämä fakta, minkä perusteella työntekijä ratkaisee asian. Totuutta ei tästä ole löydettävissä, mutta tämänkaltaiset monitulkintaiset argumentaatiot uhkaavat asiakkaan kunnioittamisen välittymistä.

Tarpeiden ottaminen vakavasti autonomian tunnustamisena

Asiakkaan tarpeiden ottaminen vakavasti on osa asiakkaan autonomian kunnioittamista. Kunnioitus jää puuttumaan, kun tarve määritellään ylhäältä päin eikä ihmisten välisissä neuvotteluissa (Sennett 2004, 187). Asiakkaan tulee voida osallistua omien tarpeidensa määrittelyyn. Tätä ajatusta tukee asiakassuunnitelman otsikko *Asiakkaan toiveet ja*

tarpeet sekä palvelutarpeen arviointilomakkeen otsikko *Asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan*. Asiakkaalle on lomakkeissa annettu oma tilansa valmiiksi. Siinä, miten paljon näillä on johtopäätöksien kannalta merkitystä, on eroja. Muissa dokumenteissa ei tämänkaltaiseen kysymiseen työntekijää ohjata, vaan kysyminen ja merkitysten antaminen asiakkaan toiveille ja tarpeille jää työntekijän vastuulle kokonaan. Seuraavassa esimerkissä työntekijä ja asiakas käyvät neuvottelua asiakkaan toiveista ja tarpeista:

”Kalle itse mainitsee tavoitteekseen myös jonkinlaisen työllistymisen (työkokeilu tai työ), kunhan saa ensin hampaansa ja sen jälkeen päihteiden käyttönsä kuntoon. Myöntää itsekkin, että tähän voi mennä pitkä aika, eikä pidä työllistymistä lyhyellä aikataululla realistisena tavoitteena.”

Tekstissä korostuvat asiakkaan ja työntekijän eriävät näkemykset asiakkaan tilanteesta. ”Kalle itse mainitsee” nostaa esiin tulkinnan, jonka mukaan Kallen tavoitteena on työllistyminen, mutta työntekijä ei olisi jakamassa asiakkaan tavoitetta liittoutumalla siihen. Tulkintaa tukee sana ”jonkinlaisen”, mikä tuo asiakkaan tavoitetta vähättelevän sävyn tekstiin. Seuraavassa lauseessa ”Myöntää itsekkin” vahvistaa tätä tulkintaa asiakkaan ja työntekijän välisestä ristiriidasta tavoitteen suhteen. Asiakas ikään kuin lopulta myöntyy ja alistuu työntekijän kantaan työllistymisen mahdottomuudesta. Aineisto-otteessa tulee esiin valtaretoriikka, joka on asiakkaan autonomiaa vähättelevää. Työntekijä ikään kuin yrittää vahvistaa viestiä yhteisymmärryksellä (*myöntää itsekkin*) asiakkaan kanssa, mutta asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen retoriikka jää puuttumaan ja väite saa epäkunnioittavan sävyn työntekijän puhujakategorian voittaessa.

Oikeus osallistua autonomian tunnustamisena

Teksteissä asiakkaan osallistumista kuvataan usein sanaa *yhdessä* käyttämällä, joka kuvaa työntekijän ja asiakkaan suhdetta yhteistyösuhteena. Mikäli kuitenkin retoriikka ei ole asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa, jäävät yksittäiset sanat lukijalle merkityksettömiksi.

”Puhuttu siitä, että tilanne on jatkuvasti samanlainen ja Timon tilanne ei parane sillä, että Timolle maksetaan vain rahaa ensiapuna. Tulisi yhdessä miettiä, miten Timon tilanne saataisiin muuttumaan siten, ettei hän olisi jatkuvasti vaikeuksissa.”

Tässä asiakkaan ja työntekijän välistä puhelinkeskustelua kuvaavassa aineisto-otteessa, työntekijä etäännyttää asian omista intresseistään puhumalla *Timon tilanteesta*. Tällä ei kuitenkaan ole tässä kunnioitusta vahvistavaa vaikutusta. Ääri-ilmaisuja käyttämällä, kuten *jatkuvasti* ja *vain*, työntekijä vakuuttaa lukijaa yhdessä miettimisen välttämättömyydestä, ikään kuin lukijaksi ajateltaisiin itsestään selvästi joku muu kuin asiakas ja tällöin *yhdessä* sanan käyttö asiakkaan autonomisuuden osoittajana menettää merkitystään. Työntekijä ikään kuin maksimoi sanalla *jatkuvasti* asiakkaan huonoa tilannetta ja minimoi sanalla *vain* asiakkaan tarpeen merkitystä. Lisäksi toistamalla Timon tilannetta kirjoittaja perustelee päätöstään olla auttamatta Timoa rahalla.

Luottamus riippuvuuden tunnustamisen edellytyksenä

Luottamus on edellytys vastavuoroisen kunnioituksen toteutumiselle ja asiakkaan kokemukselle hänen autonomisesta toimijuudestaan. Luottamus työntekijään antaa asiakkaalle mahdollisuuden kertoa vaikeista asioistaan ja avuntarpeestaan eriarvoisuutta pelkäämättä ja häpeää tuntematta autonomisuutensa säilyttäen. Työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde jäi aika-ajoin tekstien mukaan puuttumaan, mutta toisaalta kuva asiakkaan ja työntekijän välisestä luottamuksellisesta työskentelysuhteesta välittyi useammassa asiakaskertomuksessa:

”Kertoo, ettei hallitse tilannetta. Jarmo pitää itseään huonona ihmisenä juomisensa takia. Puhuu paljon myös siitä, ettei hänellä ole oikeita ystäviä, viranomaiset ovat ainoita, joille voi asioistaan puhua.”

Työntekijä on nostanut esiin Jarmon luottamuksen viranomaisiin Jarmon kertomana. Kuten aineisto-otteesta voidaan havaita, työntekijä voi vahvistaa kunnioituksen osoittamista asiakasta kohtaan myös sitoutumatta asiakkaan kertomaan. Tekstin sävy olisi aivan toinen, mikäli siinä lukisi *Ei hallitse tilannetta. Jarmo on huono ihminen juomisensa takia. Hänellä ei ole oikeita ystäviä, viranomaiset ovat ainoita, joille voi asioistaan puhua.*

Aineistossa toteutuvat niin asiakkaan autonomian kunnioittaminen kuin epäkunnioittaminenkin. Kuten esimerkeistä voidaan hyvin havaita, eivät pelkät sanat ole riittäviä luomaan lukijalle kuvaa tilanteiden sisältämästä asiakkaan autonomian kunnioittamisesta. Kunnioittamista vahvistettiin tai vähennettiin muun muassa liittoutumisen säätelyllä, puhujakategorioilla, saavutetulla konsensuksella, ääri-ilmaisin sekä toiston keinoin.

6.2 Myötätuntoisen ja persoonattoman huolenpidon retoriikat

Sennettin mukaan myötätunto voidaan jakaa tunteelliseen ja epätunteelliseen myötätuntoon. Tunteellisen myötätunnon tavoitteena on hyvän olon saavuttaminen kun taas epätunteellisessa myötätunnossa tavoitteena on hyvän tekeminen. Hyvinvointipalveluiden tavoitteena on hyvän tuottaminen vastaanottajalle. Myötätuntoinen huolenpito on saanut osakseen myös kritiikkiä. Myötätuntoinen huolenpito sisältää aina riskin säälimisestä. Sosiaaliturvan uudistajat puolestaan perustelevat ajatusta automaattisesta kansalaispalkasta sillä, etteivät ihmiset jäisi kiitollisuuden velkaan avun antajalle. Huolenpito jäisi kuitenkin tällöin persoonattomaksi. Persoonaton huolenpito taas vapauttaa avun antajan vastuusta tarkastella omaa toimintaansa. Liiallinen myötätunto ei kuitenkaan anna tilaa vastavuoroiselle kunnioittamiselle, mutta ei myöskään kylmäkiskoinen ja etäinen persoonaton huolenpito, vaikka sen tavoitteena olisikin toisen kunnioittaminen. (Emt. 2004, 131–148.)

Myötätunto on sosiaalinen tunne. Myötätuntoon liittyy toisen tunteiden ymmärtäminen. Myötätuntoinen kirjoittaminen vaatii tunteiden kuvaamista. On kuitenkin vältettävä ylitulkitsemissa. (Kuusisto-Arponen 2015, 87.) Myötätunto ilmenee aktiivisena muiden ihmisten hyvinvoinnin edistämisenä ja toisten tarpeiden asettamisena ensisijaisiksi. Työntekijä-asiakas-asetelmassa palvelu, jossa työntekijä työskentelee, on tarkoitettu asiakasta varten. (Miller & Rollnick 2013, 20.) Myötätuntoon liittyy kiinteästi moraali, eli se, mikä koetaan oikeaksi tai vääräksi. Se on siis moraalinen tunne ja ikään kuin moraalin lähde. Myötätunnon tunteminen ilmenee hyväksyntänä ja sen puute vastaavasti paheksuntana (Rautio 2004, 55–58.) Huolestuminen, myötätunto ja sääli ovat auttamaan motivoivia tunteita (Myllyniemi 2004, 32), eikä niiden läsnäoloa voi tällöin sulkea pois ammatillisestakaan auttamistyöstä.

Huolipuhe myötätunnon osoittajana

Aineistossa huolenpito tuli esiin monin eri tavoin. Sitä ilmaistiin sekä myötätuntoisesti, subjektein ilmaistuna että persoonattomasti ja etäisesti. Yleisin aineistosta tulkitsemani myötätunnon osoittamisen tapa on sosiaalityölle tyypillinen huolipuhe.

”Tavattu Jari toimiston aulassa. Allekirjoittanut kertonut olevansa hyvin huolissaan Jarista.”

”Huoli Heikistä on iso, koska Heikin liikkuminen on huonoa ja Heikillä on paha alkoholiongelma.”

”Allekirjoittanut ottanut yhteyttä 30.6. lääkäriin ja sairaanhoitajaan sähköpostitse Jarin tilanteesta. Ilmaistu huoli Jarista...”

Kaikissa kolmessa esimerkissä ilmaistaan huoli asiakkaasta. Kahdessa ensimmäisessä tapauksessa huolen kirjoittaja saa lisää myötätuntoisuutta argumentaatioonsa käyttämällä ilmaisuja *hyvin huolissaan* ja *Huoli Heikistä on iso*, kun taas viimeisimmässä esimerkissä *ilmaistu huoli*, antaa lukijalle huomattavasti neutraalimman vaikutelman.

Tunteiden kuvaaminen myötätunnon osoittajana

Toinen myötätunnon ilmenemistapa aineistossa oli asiakkaan tunteiden kuvaaminen. Asiakkaan tunnetilojen kuvaaminen sosiaalityön dokumenteissa on kuitenkin melko vähäistä ja se rajoittuu pääasiassa negatiivisten, jopa tuomittavien tunteiden kirjaamiseen, kuten raivon ja vihan. Joissakin asiakaskertomuksissa työntekijä on kuitenkin kirjannut asiakkaan hermistymistä tai onnen tunteita, mikä välittää lukijalle viestin ja asenteen myötätunnosta asiakasta kohtaan. Lomakkeista ja päätöksistä tällaiset tunteiden kirjaamiset puuttuvat kokonaan.

”Taito kertoo, että hänellä on kolme lasta, mutta ei ole näiden kanssa tekemisissä. On kuitenkin nähnyt heidät. Vanhimpaa poikaa on nähnyt kaupungilla, kun poika alkaa olla sen ikäinen (16v.), että pyörii keskustassa. Taitolla nousee vedet silmiin, kun hän puhuu lapsistaan.”

”Saku toimistolla. Itkee, koska on kuullut juuri ystävänsä kuolleen.”

”Arto ikävöi kovasti puolisoaan.”

”Kertoo, että lenkkeily tekee päälle hyvää, pääsee vähäksi aikaa pois vähäksi aikaa Päihdekuntoutuslaitoksesta. Heikkiä ahdistaa olo siellä. Työntekijä Tuetun asumisen yksiköstä on tänään soittanut ja kertonut, että Heikille on löytynyt yksiö Kaupungista. Heikkiä asia piristää kovasti.”

”Ei halua kulkea yleisillä paikoilla, koska häpeää rollaattoriaan.”

Yllä olevissa esimerkeissä puhuja nostaa esiin asiakkaiden kokemia surun, liikutuksen, ikävöimisen, ahdistuksen, piristymisen ja häpeän tunteita. Ilmaisusta *nousee vedet silmiin* ja *itkee*, voidaan ajatella, että kyseessä ovat puhujan havainnoimat asiakkaan tunnetilat. Puolestaan ilmaisut *”ahdistaa”* ja *”piristää”*, saattavat olla työntekijän tulkitsemia tai asiakkaan kertomia asiakkaan tunnetiloja. Ikävöiminen ja häpeä eivät yleensä näy päällepäin, jolloin voidaan olettaa, että asiakas on itse näistä kertonut

sanoin työntekijälle. Näissäkin tilanteissa työntekijä kuitenkin ikään kuin liittoutuu asiaan, eli asiakkaan tunteiden merkittävyyteen, eikä etäännytä niitä itsestään argumentaatiossa esimerkiksi ilmaisten ”Arton kertoman mukaan Arto ikävoi kovasti puolisoaan”. Tämä olisi huomattavasti vähemmän myötätuntoa välittävä tapa esittää viesti.

Seuraavissa aineisto-otteissa työntekijä on huomioinut asiakkaan tunnetilat havainnoimalla niitä tai asiakas on niitä työntekijälle kuvannut. Työntekijä on pitänyt niitä merkityksellisinä, koska on ne kirjannut. Kirjaamisen tapa on selkeä ja yksioikoinen, jolloin uhka säälistä voidaan sulkea pois kokonaan.

”Asuntoasian suhteen Hanna herkistyy ja hieman itkee, kun muistelee olleensa asunnoton ennen tätä asuntoa ja asuneensa Lähiön rannassa. Rauhoitellaan Hannaa ja luvataan hoitaa asia niin, ettei joudu rannoille nukkumaan.”

”Jarmo hieman hermostuu tästä, mutta rauhoittuu nopeasti, kun käydään asiaa läpi...Lopuksi Jarmo pahoittelee hermostumistaan.”

Ensimmäisessä esimerkissä työntekijä kertoo sanoin myötätunnostaan asiakasta kohtaan. Työntekijä kertoo tekstissä, että on rauhoitellut Hannaa huomatessaan, että Hannan vaikeat kokemukset nostavat edelleen hänen tunteensa pintaan ja työntekijä ymmärtää, että Hannaa saattaa pelottaa tilanteen toistuminen.

Toisessa aineisto-otteessa myötätuntoista ja asiakasta kunnioittavaa vaikutelmaa saadaan välitettyä lukijalle huolimatta siitä, että asiakas on ilmaissut negatiivisen ja niin sanotun ei-hyväksyttävän tunteen – hermostumisen. Puhuja kertoo, että *Jarmo hieman hermostuu tästä*. Tämän työntekijä esittää havaitsemanaan faktana, jonka hän allekirjoittaa. Ilmaisulla *mutta rauhoittuu nopeasti* puhuja ikään kuin kumoaa edellisen lauseen ja valmistautuu asettumaan asiakkaan puolelle sekä osoittaa ymmärtävänsä asiakkaan reaktion. Työntekijän myötätuntoisuutta vahvistaa vielä lopussa kirjattu asiakkaan esittämä anteeksipyyntö.

Hyväksyntä myötätunnon säätelijänä

Myötätunnon puuttuminen teksteissä saattaa ilmetä syyttävinä ilmauksina, sävyinä tai paheksuntana. Alla olevassa Timon asiakaskertomuksen otteessa sanoittaen ymmärtämistään, työntekijä tuo tuntemaansa myötätuntoisuutta tekstiin. Ilmaisuu jää kuitenkin vaille syvempää vaikutelmaa asiakasta kohtaan tunnetusta myötätunnosta:

”Keskusteltu siitä, että on ymmärrettävää, että tilanne hermostuttaa Timoa, mutta missään tapauksessa uhkailu ja asiaton käytös ei ole sallittua. Timo pahoittelee käytöstään.”

Mutta-sanalla alkava sivulause toimii tässä edellisten lauseiden kumoajana ja laimentaa samalla kuvaa asiakasta ymmärtävästä työntekijästä. Lisäksi ilmaisulla ”missään tapauksessa” korostaa asiakkaan teon paheksuttavuutta.

Seuraavissa esimerkeissä työntekijä osoittaa paheksuntaa asiakkaan toimintaa kohtaan ilmaisuin ”edelleenkään”, ”tämän varjolla”, ”vakava”, ”mitään” ja ”lupaa taas”. Näistä ”edelleenkään”, ”mitään” ja ”taas” voidaan pitää niin sanottuina väitettä vahvistavina ääri-ilmaisuina. Työntekijä ilmaisee epäilevänsä asiakkaan tarkoituksiperiä ja sitoutumista.

”Edelleenkään ei kontaktia a-klinikkaan...Kertoo aloittavansa kuntouttavan työtoiminnan...Tämän varjolla haluaa täydentävää tai harkinnanvaraista toimeentulotukea.”

”Käyty vakava keskustelu, ettei asiassa ole mitään naurettavaa tai huvittavaa ja muistutettu isäksi tulemisesta sekä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä. Jarmo lupaa taas paljon ja suunnitelmia on runsaasti, nyt toivotaan, että lupaukset ja suunnitelmat pitävät.”

Paheksuntaa vahvistavat ääri-ilmausujen lisäksi ilmaisut ”kertoo aloittavansa” ja ”Jarmo lupaa”. Nämä ilmaisut kuvaavat työntekijän sitoutumattomuutta väitteisiin ja tässä toimivat selkeästi paheksuntaa vahvistaen.

Persoonattomuus ja henkilökohtaisuus myötätunnon säätelijänä

Persoonamuotojen vaihtelu sekä asiakirjojen välillä että niiden sisällä näyttää olevan toistuvaa. Se saattaa kertoa kirjaamiskäytäntöjen vakiintumattomuudesta, mutta myös niistä vuorovaikutustilanteista, minkä tuloksina ne on tuotettu. Lisäksi saattaa olla kysymys asiakirjojen oletetuista yleisöistä.

”Saku kertoo juomisensa aiheuttavan ongelmia parisuhteessaan ja olevansa humalassa pahapäinen. Hän ei myöskään syö, kun on putki päällä. Hän haluaisi jotain tekemistä, mutta ei voi vajaakuntoisena oikein tehdä mitään. Puhumme harrastuksista ja Saku kertoo, että kalastus on ollut hänelle tärkeä harrastus läpi elämän, mutta koska luvat maksavat niin paljon, on kalastus jäänyt. Tehdään päätös täydentävästä toimeentulotuesta kalastushupaan.”

”Matti neuvonnassa varaamassa aikaa. Menin juttusille, että minkälaista asiaa. Matti kertoi, että rahat on loppu, ruoka on loppu, jne. Kehotettu

olemaan yhteydessä sosiaalisen kuntoutuksen työntekijään, annettu puhnro...”

Aineisto-otteissa näkyy mielenkiintoisella tavalla persoonamuotojen vaihtelu. Työntekijä kirjoittaa itsensä minä-muotoon tai itsensä ja asiakkaan me-muotoon, kun kyseessä on epävirallinen puhe tai asiakkaan arkeen liittyvät asiat. Muoto vaihtuu passiiviksi, kun kyse on keskustelun virallisesta osuudesta. Tällainen itsensä etäännyttäminen tekstissä näyttäisi toistuvan aineistossa, lähinnä asiakaskertomuksissa, ajoittain. Ensimmäisessä esimerkissä työntekijän liittoutumisen aste vaihtelee kiinnostavalla tavalla. Esimerkiksi asiakkaan pahapäisyyttä, mitä voidaan pitää tuomittavana ominaisuutena, työntekijä ei allekirjoita, vaan esittää sen asiakkaan kertomana. Näin välittyy kuva, ettei työntekijä paheksu asiakasta. Päihteiden käytön seurauksia kuvaavaan väitteeseen työntekijä puolestaan sitoutuu ja esittää sen ikään kuin faktana. Asiakas ja työntekijä keskustelevat harrastuksista ja koska Saku *kertoo* kalastuksen olevan hänelle tärkeä harrastus, ja työntekijä puolestaan allekirjoittaa, että luvat ovat todellakin kalliita, siihen myönnetään toimeentulotukea. Se, että toimeentulotukea *myönnetään* etäännyttää työntekijän asiasta, mutta tämä on perusteltua, koska työntekijällä on ainoastaan kunnan ja lainsäädännön myöntämät valtuudet tehdä asiasta päätös ikään kuin kunnan puolesta.

Toisessa kuvatussa tilanteessa on aluksi hyvin tuttavallinen ja lämmin sävy. Tässä kuitenkin persoonaton huolenpito alkaa nostaa päätään jo lauseessa, jossa Matti kertoi rahojensa ja ruokansa loppuneen. Tässä liittoutumisen aste vähenee ja argumentaatio saattaa saada jopa sävyn, jossa asiakasta ei oteta vakavasti. Ilmaisulla *jne.* tulee tässä tekstiin Matin huolia vähättelevä merkitys. Ikään kuin asiakasta ei enää jaksettaisi kuunnella. *Kehotettu olemaan yhteydessä ja annettu* –ilmaisut passiivimuotoisina välittävät viestiä persoonattomasta huolenpidosta. Huolenpito on ikään kuin olemassa, mutta avun antajaa ei kerrota.

Lähetteisä, lausunnoissa, toimeentulotukipäätöksissä ja asiakassuunnitelmissa persoonamuotona on useimmiten passiivi. Työntekijä on etäännyttänyt itsensä niissä täysin. Toisaalta esimerkiksi toimeentulotukihakemuksissa myös asiakas on etäännytetty kirjoittamalla hänestä kolmannessa persoonassa, vaikka hakemuksen perusteella tehty päätös onkin osoitettu suoraan hänelle ja se on henkilökohtainen.

”Myönnetään hakijan kokonaistilanne huomioiden toimeentulotukea huonekaluihin. Halutaan edistää hakijan hyvinvointia ja tukea hakijan päihteettömyyttä sekä turvata hyvä asuminen.”

”Haetaan toimeentulotukea ruokaan. Hakija ostanut kuun alussa ruokaa, eikä ole tällöin tiennyt, ettei kykene niitä syömään hammasoperaation jälkeen. Hakijalle tehty iso operaatio nukutuksessa. Nyt hakija rahaton. Hakijan kanssa keskusteltu hakijan tilanteesta puhelimesta.”

Toimeentulotukipäätöksissä tämänkaltaiset ilmaisut kertovat siitä, että päätöksen tehnyt viranhaltija toimii vain tiedon välittäjänä ja päätös on tehty jonkun ulkopuolisen ohjaamana. Työntekijä subjektina olisi selontekovelvollinen ja vastuussa asiasta. Hakemustekstissä puolestaan tällaisen asiakkaan subjektiuden häivyttämisen voidaan tulkita vahvistavan asian lopputulemaa tekstin yleisölle. Tällöin on kysymys työntekijän valmistautumisesta ristiriitatilanteisiin. Myötätuntoisen huolenpidon voitaisiin ajatella tekevän tämänkaltaisista virallisista tilanteista, kuten päätöksenteosta, puolueellista.

Sen lisäksi, että asiakas ja työntekijä etäännytetään erilaisilla persoonamuodoilla ja verbien passiivimuotoa käyttämällä, toimii asiakkaan etäännyttäminen myös sukunimeä teksteissä käyttäen:

”Keskusteltu vielä Työntekijän kanssa Tuetun asumisen yksikössä tilanteesta. Mäkelä hajottanut tietokoneen ja yrittänyt murtautua toiseen asuntoon. Tuetun asumisen yksikkö kertonut Mäkelälle, että tekee rikosilmoituksen mikäli vielä tulee ongelmia...Jos Jarmo haluaa tavaroitaan hakea, voi hän tehdä sen selvin päin...”

Esimerkissä on kyseessä kahden työntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu. Asiakas on toiminut väärin ja keskustelussa viitataan rikosilmoituksen tekemiseen, minkä voidaan ajatella olevan hyvin virallinen asia ja tästä syystä asiakasta puhutellaan tekstissä sukunimellä. Tekstissä asiakkaasta aletaan puhua jälleen etunimellä, kun virallinen osuus on käsitelty. Mielenkiintoinen on myös ilmaisu, jossa Tuetun asumisen yksikkö on kertonut asiakkaalle tämän tekojen seurauksista. Tekstin kirjoittaja on tässä etäännyttänyt myös toisen työntekijän tilanteesta.

Asiakkaalle osoitetuissa kirjeissä puolestaan on hyvin henkilökohtainen ja jopa lämmin ja tuttavallinen sävy, kuten seuraava, kirjeen lopusta otettu, aineistoesimerkki osoittaa:

”Toivon sinulle kaikkea parasta kuntoutuksen ajalle!”

Ilmaisuilla ”*kaikkea*” ja ”*parasta*” kirjeen kirjoittaja saa vielä vahvistettua argumentaatiotaan toiveestaan asiakkaan hyvästä.

Abstraktisuus myötätunnon säätelijänä

Myös abstraktisuus kielessä toimii eräänlaisena etäännyttäjänä. Kun tekstistä jäävät pois kaikki aistikokemukset, tulee tekstistä etäistä ja persoonatonta. Konkretia tuo puolestaan tekstiin vaikutelman myötätuntoisesta työntekijästä.

”Matti ollut ennen vappua kolme viikkoa täysin selvin päin. Tämän jälkeen juhlinut, mutta päihteiden käyttö selvästi vähentynyt. Tämä näkyy Matin ulkonäössä ja muutenkin Matilla vaikuttaa olevan positiivinen asenne ja vaikuttaa hyvinvoivalta.”

Työntekijä lieventää ilmaisun abstraktisuutta päihteiden käytön vähenemisestä väitteessä *”päihteiden käyttö selvästi vähentynyt”* sanalla *selvästi*. Todellista konkretiaa työntekijä tuo väitteeseen kuvaamalla aistikokemusta *”Tämä näkyy Matin ulkonäössä”*.

Tavallisempi tapa ilmaista asiantiloja aineistossa näyttäisi kuitenkin olevan tekstien abstraktisuus. Aistikokemusten avulla konkretian tuominen teksteihin ei ole kovin usein toistuvaa.

”Maija tuli sovitusti. Oli paremmassa kunnossa kuin viimeksi nähdessämme.”

”Asunto sotkuinen ja Esa humalassa.”

Edellä olevissa aineisto-otteissa asiat kerrotaan ikään kuin faktoina, jotka työntekijä myös allekirjoittaa. Näissä tekstit jäävät sisällöiltään hyvin abstrakteiksi ja niistä tulee huomattavasti etäisempi vaikutelma kuin aiemmin kuvatussa Matin tilanteen kuvauksessa. Tällöin persoonaton huolenpito vaikuttaa etäiseltä ja kylmältäkin eikä asiakaan kunnioittaminen välity lukijalle.

Tekstien välityksellä voidaan tuottaa kuva myötätuntoisesta työntekijästä ja toisaalta persoonattomasta auttamisesta moni eri tavoin. Tyypillisimpiä aineistossa esiintyviä retorisia keinoja myötätunnon sanoittamisen lisäksi olivat liittoutumisen säätely sekä havainnollistaminen. Liittoutumisen säätely toimi näissä toisaalta myös persoonattoman huolenpidon vahvistamisena ja toisinaan sai aikaan jopa asiakasta vähättelevän ja paheksuvan sävyn. Paheksunta ilmeni sanavalintojen lisäksi tyypillisimmin asioiden korostamisena ääri-ilmaisuin.

6.3 Asiantuntijavallan retoriikat

Kunnallisessa sosiaalityössä byrokratia on läsnä monin tavoin, eikä siltä voi välttyä. Palveluiden hakeminen, saaminen ja antaminen perustuvat lainsäädäntöön. Byrokratian tavoitteena on suojata asiakasta mielivallalta, mutta monesti tämä tavoite jää sosiaalityössä näkymättömäksi. Esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on, että asiakas saa hänelle tarpeelliset palvelut (SHL, 1301/2014). Sosiaalihuollon päätöksiin tyytymätön asiakas puolestaan on oikeutettu hakemaan muutosta (esim. Hallintolaki 434/2003; Laki toimeentulotuesta 1412/1997). Byrokratialla on siis ”hyvä tahto” asiakkaan asioiden oikeudenmukaisen käsittelyn näkökulmasta. Sennettin (2004) mukaan byrokratialla on kuitenkin valta säädellä kunnioitusta. Byrokratia ei rajoitu ainoastaan sosiaaliturvan jakamiseen, vaan se liittyy laajemmin tuen tarpeiden arvioimiseen. Sennett puhuu ihmisarvon mittaamisesta ja siitä, kuinka ihminen tulee paljastetuksi. Kysymys on avun tarpeen kyseenalaistamisesta. Byrokratian myötä syntyy uhka itsemääräämisoikeuden menettämisestä. (Emt. 161–176.)

Byrokratia vallan osoittajana

Aineistossa byrokratia ilmenee monin tavoin. Selkein tapa osoittaa byrokraattisuutta on erilaisten lakipykälien käyttäminen teksteissä perusteluina, mutta myös tekstien sisällöissä byrokratia on näkyvillä monissa tilanteissa. Aineistossa näkyvimmin se ilmeni toimeentulotuen hakemistilanteissa.

”Teijo ei ole hakenut aiemmin kirjeellä pyydettyjä pankkiselvityksiä muista tileistä. Kertoo, ettei ole ehtinyt. Kerrottu, että kuten kirjeessäkin on mainittu, ei elokuun toimeentulotukea voida käsitellä ennen kuin saadaan tieto onko muita tilejä vai ei.”

”Sovittu, että tekee ilmoittautumisen huomenna, tuo 2 kk:n tiliotteet sekä verotuspäätöksen...”

Toimeentulotuen käsittelyä ja myöntämistä säätelee erityisesti laki toimeentulotuesta. Se oikeuttaa työntekijää vaatimaan erilaisia selvityksiä tilanteestaan sekä velvoittaa asiakasta nämä selvitykset antamaan. Edellä kuvatuissa toimeentulotuen hakemistilanteissa työntekijä on etäännyttänyt itsensä näistä vaatimuksista puhumalla passiivimuodossa. Työntekijä ei ota tällöin vastuuta näistä vaatimuksista, vaan puhuu niistä yleisellä tasolla. Tällaisin ilmauksin voidaan toisaalta myös tuottaa byrokratian hyvää tarkoittavan tavoitteen olemassa olo eli tietoisuus siitä, että asiakkaiden asioita käsitellään oikeudenmukaisesti ja kaikki asiakkaat ovat tasa-arvoisessa asemassa.

Toisaalta taas tällaisessa ilmaisutavassa asiakkaan yksilöllisten tilanteiden ja erojen kunnioittaminen jää puuttumaan.

Kontrolli vallan osoittajana

Sosiaalityön kontrollointitehtävä näkyy myös aineistossa. Asiakkaita valvotaan monin eri tavoin ja heidän tulee ”todistaa” esimerkiksi kykynsä toimia vanhempana. Toisaalta myös asiakkaat itse haluavat osoittaa erilaisin todistein kykenevänsä erilaisiin tehtäviin kuten työssä käymiseen. Tämä saattaa olla myös asiakasta motivoivaa. Useimmiten kysymyksessä on kuitenkin yhteiskunnan odotuksiin vastaaminen sekä myös avun ja lopulta kunnioituksen ansaitseminen.

”Käyty läpi suunnitelmaa, käynnit a-klinikalla päivittäin aluksi päivystysajalla ja puhallus, tarvittaessa seula. A-klinikka ilmoittaa, mikäli ei käy ajalla tai löytyy jotakin.”

”Jarmo käynyt omasta aloitteestaan huumeseulassa. Puhaltanut 0 promillea. Haluaa osoittaa päihteettömyytensä. Huumeseula puhdas.”

”Tehty lokakuun ttt (toimeentulotuki), koska Jarmo on ollut yhteydessä velkojiin, joille maksettavaa noin 750e ja haluaa velat hoitaa, laitettu sosiaalitoimen perintä tauolle, että rahat riittää.”

Ensimmäisessä esimerkissä on puhtaasti kysymys asiakkaan kontrolloinnista. Asiakkaalle on tapaamisessa selvitetty suunnitelman sisältöä ja tekstissä ilmaistaan, että suunnitelman toteutumista ja asiakkaan sitoutumista suunnitelmaan valvotaan. Tekstissä ikään kuin valmistaudutaan siihen, että asiakas ei toimi sovitulla tavalla ja suorita velvollisuuksiaan. Näin tekstistä välittyy asiantuntijavallan käyttö. Mikäli asiakas ei toimi kuten on sovittu, tästä on seuraksensa. Asiantuntijapuhujan kategoria on voimakkaana läsnä tekstissä, vaikka sitä ei suoranaisesti tässä sanoitetaakaan.

Toisessa aineisto-otteessa puolestaan työntekijä kuvaa, että kontrollikäynnit ovat asiakkaan halusta tapahtuvia. Työntekijä liittoutuu väitteisiin, eikä ilmaise niitä asiakkaan kertomina. Väitettä vahvistaa vielä konkreettisen, määrällisen ilmaisun sisältävä argumentti ”puhaltanut 0 promillea”. Tästä syntyy vaikutelma asiakkaaseen uskovasta ja luottavasta työntekijästä.

Kolmannessa esimerkissä asiakas on jollakin tavalla tuottanut tietoa tilanteestaan työntekijälle ja hänelle on sen perusteella myönnetty toimeentulotukea. Asiakas on perustellut ansaitsevansa apua tilanteeseensa. Kirjoittaja on kuitenkin etäännyttänyt

asiakkaan myöntämisen perusteista. Näin työntekijä nostaa samalla oman asiantuntijakategoriansa osaksi argumentaatiota. Kirjoittaja ilmaisee lisäksi asiat faktoina ja samalla sitoutuu niihin. Näillä kaikilla tavoilla kirjoittaja ikään kuin yhdessä asiakkaan kanssa perustelee tätä toimeentulotuen tarvetta jollekin kolmannelle kontrolloivalle osapuolelle. Työntekijä toisin sanoen asettuu tässä asiakkaan puolelle.

Asiantuntijan kontrollivalta tuli aineistossa esiin myös erilaisten toimenpiteiden käyttämisen mahdollisuuden esiintuomisella. Lisäksi sitä ilmaistiin avun epäämisellä ja viimeisen mahdollisuuden ilmauksin.

”Ymmärtää kuitenkin ettei muita vaihtoehtoja ole...Korostettu myös sitä, että kyseessä on nyt viimeinen mahdollisuus...”

”Todettu, että entisen menon jatkuessa tyttöystävä on yksin vauvan kanssa ja vauva saatetaan huostaanottaa.”

Ensimmäisessä esimerkissä työntekijä saa vahvistusta oman tai jonkun muun asiantuntijan vallankäytölle käyttämällä ilmaisua ”viimeinen”. Molemmissa tapauksissa työntekijä on etäännyttänyt itsensä kuitenkin seurausten tuottamiseen osallistumisesta, eikä näin ole vastuussa seurausten toimeenpanosta.

Ohjeet ja säännöt vallan osoittajina

Sosiaalityön asiakkaita ohjataan jatkuvasti toimimaan oikein ja sääntöjen mukaan järjestelmässä. Päihdeasiakkaiden dokumenteissa tällainen asiakasta järjestelmään sopeuttava ohjaus nousi useaan otteeseen esille.

”Keskusteltu Timon kanssa siitä, että toimeentulotuki tulee hakea ajoissa ja että lääkkeisiin ei saa maksusitoumusta, ellei toimeentulotukea ole myönnetty. Kiireelliset asiat käsitellään viimeistään seuraavana arkipäivänä, muut seitsemän arkipäivän kuluessa. Timolla on jatkuva lääkitys, joten hänen tulee ennakoida lääkkeiden hakemisen tarve etukäteen. Tällöin kyseessä ei ole kiireellinen tilanne.”

Työntekijä liittoutuu vahvasti tekstin sisältämiin väitteisiin ja osoittaa tällä toimivansa itse organisaation reunaehtojen mukaisesti. Hänen puheensa on hyvin asiantuntijapainotteista kielellisesti. Työntekijän puhujakategoria on tekstissä valta-asemassa ja työntekijä ikään kuin latelee asiakkaalle kylmät tosiasiat, joihin ei ole vastaan väittämistä. Työntekijä lisäksi kyseenalaistaa asiakkaan toimintaa ilmaisulla

”Timolla on jatkuva lääkitys, joten hänen tulee ennakoida lääkkeiden hakemisen tarve

etukätein”. Aivan kuin työntekijä olettaisi, että asiakas tietää toiminnan periaatteet ja säännöt, mutta ei siitä huolimatta toimi niiden mukaan.

Hierarkia vallan osoittajana

Hierarkiaa ilmaistaan aineistossa useimmiten siten, että asiakkaasta puhutaan tekstissä etunimellä ja työntekijöistä koko nimeä käyttäen. Tällaiset ilmaisut toistuvat aineistossa usein.

”Paikalla Jarmon lisäksi Etunimi Sukunimi, Etunimi Sukunimi ja allekirjoittanut.”

”Paikalla Jarmon lisäksi a-klinikalta Etunimi Sukunimi. Keskusteltu Jarmon tilanteesta sekä keskustelusta...palaverissa. Etunimi kyselee Jarmon motivaatiota päihteettömyyden suhteen.”

Keskustelun jatkuessa paikalla olleista työntekijöistä aletaan puhua sukunimillä. Verkostopalavereiden kuvauksissa tällainen kirjoittamisen tapa toistuu lähes poikkeuksetta. Lomakkeisiin kuitenkin asiakaskin kirjoitetaan etu- ja sukunimellä. Tästä voidaan päätellä, että kyseisten dokumenttien yleisöt ovat muitakin kuin asiakas. Jälkimmäisessä esimerkissä myös paikalla olleesta organisaation ulkopuolisesta työntekijästä on alettu puhua etunimellä. Tämä voidaan tulkita myös siten, että lukija tietää kuka Jarmo on, kun taas organisaation ulkopuolinen työntekijä aluksi esitellään, jonka jälkeen lukijan oletetaan tulleen lukijalle tutuksi.

Asiantuntijakielen käyttämisen lisäksi myös kielen käytön vaihtelulla saadaan myös tekstiin hierarkkinen vaikutelma, kuten seuraavissa Pekan asiakaskertomuksesta otetuissa esimerkeissä, jossa kuvataan asiakassuunnitelmapalaverin ja sitä seuranneen kotikäynnin kulkua:

”Lapset olivat viikonlopun sijoitettuna. Viikonloppu oli sujunut hyvin. Perheelle odotetaan tukiperhettä ja perheohjaus jatkaa kotikäyntejä kerran viikossa. Käynneillä keskitytään struktuurin luomiseen kotiin...”

”Vaimon ja Pekan kanssa sovittiin, että perheohjaus jatkaa käyntejä kerran viikossa. Näillä käynneillä pohditaan arjen sujumiseen liittyviä asioita.”

Verkostopalaverissa olivat läsnä asiakkaat, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja sekä perhetyöntekijät. Kotikäynnillä puolestaan olivat asiakkaat ja perhetyöntekijä. Toisen esimerkin ilmaisu *”pohditaan arjen sujumiseen liittyviä asioita”* on arkisempi kuin ensimmäisen esimerkin ilmaisu *”keskitytään struktuurin luomiseen”*. Ikään kuin verkostopalaverin kuvauksessa kuvattaisiin tilanteeseen liittyvää asiantuntijuutta

asiakkaalle vaikeilla ilmauksilla ja asiantuntijoiden asemaa toimenpiteiden määrittelijöinä haluttaisiin korostaa. Asiantuntijan puhujakategoria on kuin vaivihkaa nostettu esiin ja sillä saadaan vakuuttavuutta valittujen toimenpiteiden toteuttamiseen. Lisäksi kun tekstejä tarkastellaan kokonaisuutena, lukijalle välittyy kuva, että ammattilaiset ovat hierarkiassa asiakasta ylempänä.

Kamppailut vallasta

Asiakkaat ja työntekijät käyvät myös kamppailuja vallasta. Ei ole aina itsestään selvää, kuka valtaa saa käyttää ja kuka kiistelyssä saa vahvimman aseman. Seuraavissa Teemun asiakaskertomuksen otteissa, jotka kuvaavat kahta peräkkäistä asiakaskäyntiä, tämä tulee kiinnostavalla tavalla esiin.

”Teemu kertoo saaneensa viimeksi työmarkkinatukea 2005 ja sen jälkeen olleen pelkästään toimeentulotuen varassa. Lisäksi Teemu naureskelee tietenkin tekevänsä pimeitä hommia, mutta niitä ei missään huomioda. Teemu ihmettelee, miksei sosiaalitoimessa koskaan kysellä muiden tilien perään. Kun asiaa kysytään, ei Teemu halua asiaan kommentoida. Kerrottu pankkikyselystä joka voidaan tehdä tarvittaessa ja mainittu se nyt tämän perusteella myös Teemulle tehtävän.”

”Teemu ei ole hakenut aiemmin kirjeellä pyydettyjä pankkiselvityksiä muista tileistä. Kertoo, ettei ole ehtinyt. Kerrottu, että kuten kirjeessäkin on mainittu, ei elokuun toimeentulotukea voida käsitellä ennen kuin saadaan tieto onko muita tilejä vai ei. Teemu pyytää itse tekemään pankkikyselyn, koska ”ei jaksa” selvittää itse asiaa...Teemua ei haittaa, vaikka joutuisi odottamaan, ei edelleenkään halua selvittää asiaa itse.”

Asiakas ikään kuin haastaa työntekijän käyttämään valtaansa ja toimimaan instituution reunaehtojen mukaisesti. Hän on jo aiemmilla tapaamisilla tuonut esiin tekevänsä pimeitä töitä, mutta tämä ei ole johtanut toimenpiteisiin. Työntekijä on ikään kuin luovuttanut asiakkaalle valtaa ja asiakas kyseenalaistaa tämän. Toisaalta asiakas ei myöskään suostu toimimaan, kuten työntekijä pyytää, toisin sanoen ei suostu luovuttamaan työntekijälle valta-asemaa takaisin. Tilanteessa syntyy ”vääntö” asiakkaan ja työntekijän välille, jossa kiistellään vallasta. Lainausmerkein ilmaisua ”ei jaksa” sekä ilmaisua ”edelleenkään” käyttämällä tekstin kirjoittaja kyseenalaistaa asiakkaan toimintaa.

Kuten edellä olevat esimerkit osoittavat asiantuntijavalta on läsnä päihdeasiakkaiden asiakirjoissa. Byrokratia, valta, asiantuntijan kieli ja hierarkiat vilahtavat dokumenteissa useaan otteeseen. Valtaa voidaan korostaa erilaisin retorisin keinoin, kuten ääri-

ilmaisin ja puhujakategorioin. Toisaalta työntekijä etäännyttämällä itsensä voi ilmaista asiakkaalle myös olevansa ainoastaan vallan välikappale. Sosiaalityössä ei vallan käytöltä voi välttyä kokonaan, vaan se on läsnä jatkuvasti sosiaalityön arkisissa käytännöissä.

7 Yhteenveto

Kun tutkimuksen kohteena on tekstien retoriikka ja tutkimusta ohjaa ennalta valittu teoria, ei tekstien sisältöä voida ohittaa, vaan se on vahvasti läsnä koko tutkimuksen läpi kulkevana punaisena lankana. Pähdeasiakkaiden dokumenteissa tulivat esiin Richard Sennettin (2004) teorian mukaiset kunnioituksen osoittamisen ja kunnioituksen osoittamista uhkaavat sisällöt. Näiden sisältöjen merkitystä joko vahvistettiin tai heikennettiin erilaisin retorisin keinoin. Näin analyysissäni sekä teoria että analyysitapa kietoutuivat tiukasti yhteen.

Retoriikkaa ovat aineistosta esiin nousseet puhujan valinnat. Etsin ja löysin näitä valintoja Sennettin kunnioituksen teorian ohjaamana. En siis tutkinut sitä, mitä ovat puhujan valinnat yleisesti kyseisissä dokumenteissa, vaan etsin nimenomaan teorian mukaisina valintoina teksteistä itsestä huolehtimisen, taitojen ja kykyjen sekä omastaan muille antamisen teemoja. Näistä teemoista vahvimmin oli esillä itsestä huolehtimisen teema ja erityisesti puutteet siinä. Itsestään huolehtimisen teemaan sisältyvät työllä ansaitseminen sekä mielihyvän säätely tulivat myös esiin aineistossa. Myös taitojen ja kykyjen teema esiintyi aineistossa, mutta huomattavasti harvemmin. Omastaan antamisen teema puuttui aineistosta lähes kokonaan.

Retoriikan tutkimuksessa yhtenä kiinnostuksen kohteena ovat puhujan yleisöt (esim. Jokinen 1999; Perelman 2007; Summa 1996). Koska puhujan valintoja ohjaavat nämä yleisöt, joille puhe tai teksti on suunnattu, voidaan valintojen perusteella tehdä tulkintoja myös yleisöstä. Tavoitin analyysissäni monenlaisia yleisöjä, kuten asiakas, jokin toinen organisaatio tai sen työntekijä, oman organisaation työntekijä, valitusviranomaiset sekä laajemmin koko yhteiskunta.

Varsinaisia Sennettin (2004) teorian mukaisia kunnioituksen osoittamisen ja kunnioitusta uhkaavia tekijöitä aineistosta löytyi monia. Näistä kuitenkin voimakkaimpina nousivat esiin asiakkaan autonomian kunnioittaminen, myötätunto ja persoonaton huolenpito sekä asiantuntijavalta. Näitä tekijöitä sitten taas vahvistivat tai heikensivät erilaiset retoriset keinot. Näitä keinoja olivat muun muassa liittoutumisen säätely, etäännyttäminen, ääri-ilmaisut, puhujakategorioilla perusteleminen, puolustautumaan valmistautuminen sekä tosiasiapuhe.

Tarkoituksenani ei ole ollut ottaa kantaa siihen, millaiset tavat ilmaista asioita ovat oikein tai väärin. Tutkielmani ei ole myöskään kannanotto dokumenttien sisältöihin, eikä siihen, ovatko Sennettin (2004) nimeämät nyky-yhteiskunnan arvot oikeita tai väärä. Tutkielmani tulokset vahvistavat sen, että Sennettin teorian mukainen itsestään huolehtimisen arvo on esillä voimakkaasti sosiaalityön päihdeasiakkaiden dokumenteissa tavoiteltavana, ja sen kautta myös sosiaalityön interventiot kohdistuvat siihen. Kiinnostavimpana tuloksena pidän kuitenkin sitä, että dokumenteissa voidaan osoittaa kunnioitusta asiakkaalle merkittävällä tavalla huolimatta siitä, mikä asiakkaan tilanne on. Se, millaisia retorisia keinoja sosiaalityön dokumenteissa käytetään tätä kunnioitusta osoittamaan, vaihtelee tilanteesta ja asian sisällöstä riippuen.

8 Johtopäätökset

Tavoitteenani on ollut lisätä ymmärtämystä siitä, miten eri tavoin esitetyt asiat antavat erilaisia vaikutelmia asiakkaan kunnioittamisesta tekstien lukijalle. Jotta voimme välittää asiakkaalle kokemuksen kunnioittamisesta myös dokumenteissa ja näin mahdollistaa vastavuoroisen kunnioittamisen, meidän on otettava dokumenttiemme ensisijaiseksi yleisöksi asiakas ja puheen lähtökohdiksi asiakkaalle merkitykselliset asiat. Koska yhteiskunnassamme vastavuoroisen kunnioittamisen edellytykset ovat myös sosiaalityön asiakkaiden tiedossa, tulisi näitä edellytyksiä vahvistaa ja tehdä näkyväksi myös sosiaalityön dokumenteissa. Tämä on kunnioituksen välittymisen ja vastavuoroisen kunnioittamisen kokemuksen lähtökohta.

Puutteet itsestä huolehtimisessa nousevat keskeiseksi päihdeasiakkaiden asiakirjoissa. Sosiaalityön ongelmakeskeisyys huomioiden tämä on ymmärrettävää. Ongelmat ovat työn lähtökohta, eikä ole mielekäästä työn tavoitteiden kannalta sulkea niiltä silmiään. Tällainen ongelmakeskeinen puhetapa on kuitenkin uhka kunnioituksen välittymiselle asiakirjateksteistä. Olisikin tärkeää tuoda esiin myös niitä asioita ja tilanteita, joissa asiakkaat ovat onnistuneet itsensä huolehtimisessa, vaikka ne olisivat vain pieniä, itsestään selviltä tuntuvia asioita tai kestäneet vain hetken. Erityisen merkityksellisenä näen keskustelun työstä. Asiakkailla, vaikka vaikeidenkin päihdeongelmien kanssa kamppailevilla, tulee olla oikeus haaveilla työstä, kertoa haaveistaan ja onnistumisistaan työelämässä. Asiakkaalla on oikeus osallistua tarpeidensa määrittelyyn ja asiakkaan tuottamat toiveet ja tarpeet tulee ottaa vakavasti. Sen, ettei sosiaalityöntekijä näe työtä realistisena ja tavoittelemisen arvoisena tavoitteena, ei pitäisi yksin sulkea mahdollisuutta työstä suunnitelmien ulkopuolelle. Tavoitteista tulee voida käydä neuvotteluja ja näiden neuvottelujen tulisi näkyä asiakkaan asiakirjoissa asiakasta kunnioittavalla tavalla, ei asiakkaan mahdollisuuksia tyrmäten tai asiakkaan toiveita mitätöimällä.

Toinen asiakirjoissa korostunut aihe oli kyky säädellä mielihyvää. Myös tämä tuli asiakirjoissa valitettavan usein esiin mielihyvän säätelykyvyn puutteina, kuten repsahduksina ja siitä aiheutuvina ikävinä seurauksina. Myös tässä tulisi voida enemmän nostaa esiin asiakkaan onnistumisia. Toki teksteissä oli myös toisenlaisia kuvauksia aiheesta. Silloin, kun teksteissä tuli esiin onnistumisia, teksteistä välittyi

lukijalle toivo ja asiakkaan kunnioittaminen. Vaikeasti päihderiippuvaiset asiakkaat epäonnistuvat usein raittiina pysymisessään, siksi ei tulisikaan keskittyä ainoastaan siinä onnistumisiin. Mielihyvän säätelyn ongelmista huolimatta asiakkaiden toiminnassa on varmasti myös onnistumisia ja kykyä huolehtia asioistaan. Koska kyse on kunnioituksen ansaitsemisen edellytyksistä laajemmin yhteiskunnassa, tulisi myös niitä asiakkaan voimavaroina nostaa esiin.

Sennettin (2004) mukaan nyky-yhteiskunnan ajattelutapana on, että yksilö on yhtä kuin hänen taitonsa. Arvio siitä, ettei ihmisessä ole ainesta, on paljon musertavampi kuin se, että ihminen on tehnyt virheen. (Emt. 87.) Sosiaalityön asiakkailla on sekä olemassa olevia että potentiaalisia kykyjä. Näiden esiin nostamiseen ja niiden vahvistamiseen asiakkaiden asiakirjoissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Vertaaminen, vaikka näkymätönkin, siihen, mihin pitäisi kyetä, heikentää ihmisen itsekunnioitusta ja itsetuntoa. Ihminen ei saa kokemusta hyväksynnästä, eikä koe ansaitsevansa toisten kunnioitusta. Olisi tärkeää huomioida kykyjen moninaisuus, ei vertailla eroja tiettyjen kykyjen välillä. Eriarvoisuuden kokemukselta suojaa kokemus kyvykkyydestä. (Sennett 2004, 102–106.) Asiakkaiden potentiaalisia kykyjä tulisi vahvistaa ja asiakkaita tulisi tukea niiden esiin saamisessa.

Kaikkein syvin vastavuoroisen kunnioittamisen edellytys, yhteisön hyväksi antaminen ja toimiminen, puuttui asiakirjoista lähes kokonaan. Jokaisella on kuitenkin jotain annettavanaan. Jotta vastavuoroisen kunnioittamisen kokemus syntyisi, tulisi nämä omastaan antamiset huomata ja kirjoittaa näkyviin. Asiakkaita tulisi tukea käyttämään myös kykyjään ja taitojaan yhteisön hyväksi. Näin sosiaalityön asiakkailla olisi mahdollisuus syvimpään kunnioituksen kokemukseen.

Autonomian kunnioittaminen on kaiken kunnioittamisen keskiössä ja siitä tuli lopulta tämänkin tutkielman johtotähti. Autonomian myöntäminen toiselle on todellista vastavuoroista kunnioittamista. Kunnioitusta voidaan lisäksi osoittaa myötätuntoisuudella ja toisaalta persoonattomuudella. Nämä molemmat sisältävät myös uhan vastavuoroiselle kunnioitukselle. Samoin kunnioituksen vastavuoroisuutta uhkaavat myös asiantuntijavaltaan sisältyvät byrokratia, asiantuntijan kieli, valta-asema ja hierarkkisuus. Sosiaalityön teksteissä nämä kaikki esiintyivät tavalla tai toisella. Retoriikan keinoin sosiaalityön käytännöissä, kuten dokumentoinnissa, voidaan kuitenkin vahvistaa vastavuoroista kunnioittamista ja toisaalta vähentää sitä uhkaavien

tekijöiden vaikutusta. Olen tutkielmassani osoittanut, kuinka erilaisin retorisin keinoin tämä on mahdollista. Kunnioitus on ajattelua, toimintaa ja sanoja. Tekstien tutkimuksella ei ole mahdollisuutta päästä sisään siihen todellisuuteen, niihin aktuaalisiin vuorovaikutustilanteisiin, joiden tuloksena tekstit ovat syntyneet. Tutkielmani osoittaa kuitenkin sen, että vaikka näissä tilanteissa kunnioitus olisi hyvinkin vahvasti läsnä, se ei aina siirry dokumentteihin ja välity niistä. Toiminta todellisessa tilanteessa ei siis riitä, eivät myöskään pelkät sanat dokumentoinnissa. Kunnioituksen välittymiseksi dokumenteista, tulee merkittävimpään rooliin se, miten kunnioitusta niissä osoitetaan.

Tutkimustulokseni ovat merkittäviä ja hyödyllisiä koulutukselle ja käytännöille. Tulosten mukaan tarvetta on dokumentoinnin koulutukselle sekä dokumentoinnin tapojen yhtenäistämiseksi, jotta asiakastyön dokumenteista välittyisi asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaalle syntyisi kokemus ihmisarvoisesta kohtelusta myös tekstien välityksellä. Lisäksi tarvitaan tutkimusta eettisestä kirjoittamisesta ja sen merkityksestä asiakkaan itsekunnioituksen vahvistumiselle ja asiakkaan voimaantumiseksi. Uhkaksi kunnioittavalle dokumentoinnille tulevaisuudessa saattaa muodostua sosiaalityön kentälle ulottuva keskustelu määrämuotoisesta kirjaamisesta. Sitä, millaisia vaatimuksia määrämuotoinen kirjaaminen tulee lopulta sosiaalityön kirjaamisen käytännöille asettamaan, ei vielä tiedetä. Tässä keskustelussa sosiaalityön on tuotava esiin ja puolustettava sosiaalityölle keskeistä eettistä kirjaamista ja siihen ilmiselvästi sisältyvien kunnioituksen osoittamisen tapojen paikkaa.

Epäonnistumisten ja ongelmien korostaminen uhkaavat ihmisen itsekunnioitusta ja syventävät eriarvoisuuden kuilua. Näin vastavuoroisen kunnioituksen mahdollisuus vähenee entisestään. Ihmisen kyvyt tulisi nostaa esiin ja niitä tulisi vahvistaa. Jokaisella on jotain annettavaa yhteisönsä hyväksi. Kykyjen moninaisuus on edellytys yhteisön hyvinvoinnille (Sennett 2004, 105) ja itsekunnioituksen vahvistumiselle. Itsekunnioitus puolestaan on edellytys hyvinvoinnin kokemukselle. Koska sosiaalityön tehtävänä on hyvinvoinnin varmistaminen ja lisääminen, tulisi ihmisen itsekunnioituksen vahvistamiseen erityisesti kiinnittää huomiota. Jokaisessa kohtaamisessa tulisi nähdä se hyvä, mikä siihen sisältyy ja sen tulisi välittyä myös sosiaalityön dokumenteista. Pysäyttävä oli Marjan asiakaskertomus, jossa työntekijä kuvasi Marjan vaikeaa tilannetta. Aina on toivoa ja jokaisessa tilanteessa valo. Tämän valon saa vangittua myös tekstiin, mikäli niin haluamme.

”Marja on juonut. Koittaa silti sitkeästi hoitaa asioitaan.”

Lähteet

Ahvenus, Päivi (2012) Sosiaalityön erityispiirteet pienessä kunnassa. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 296–319.

Ainslie, George (2011) Free Will as Recursive Self-Prediction: Does a Deterministic Mechanism Reduce Responsibility. Teoksessa Jeffrey Poland & George Graham (toim.) Philosophical Psychopathology: Addiction and Responsibility. Cambridge: The MIT Press, 55–88.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, Pertti (2012) Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus.

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 31.01.2016.)

Arki, Arvot ja Etiikka (2013) Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry Ammattieettinen lautakunta.

Banks, Sarah (2006) Ethics and Values in Social Work. 3rd edition. Basingstoke: Macmillan.

Berkovski, Y. Sandy (2015) A Hobbesian Theory of Shame. The Southern Journal of Philosophy vol. 53 (2), 125-150.

Berridge, K. C. & Robinson, T. E. (2011) Drug Addiction as Incentive Sensitization. Teoksessa J. Poland ja G. Graham (toim.) Addiction and Responsibility. Lontoo: The MIT Press.

Brophy, Lisa & McDermott, Fiona (2013) Using Social Work Theory and Values to Investigate the Implementation of Community Treatment Orders. Australian Social Work, 66 (1), 72–85.

Eriksson, I. & Nilsson, K. (2008) Preconditions needed for establishing a trusting relationship during health counselling – an interview study. *Journal of Clinical Nursing* 17, 2352–2359.

Granfelt, Riitta (2011) Vankila auttamistyön ympäristönä. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen–Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja Etiikka*. Jyväskylä: PS–Kustannus, 215–231.

Guilcher, Sara J. T., Hamilton-Fright, Sarah, Skinner, Wayne, Woodhall-Melnik, Julia, Ferentzy, Peter, Wendaferew, Aklilu, Hwang, Stephen W. & Matheson, Flora I. (2016) “Talk with me”: perspectives on services for men with problem gambling and housing instability. *BMC Health Services Research* 16 (340), 1–13.

Hallintolaki 6.6.2003/434

Heikkinen, Vesa (2001) Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä. *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus: Helsinki, 116-213.

Hill, Thomas E. (2000) *Respect, Pluralism and Justice: Kantian Perspectives*. Oxford: University Press.

Hwang, H., Hsieh, P. & Wang, H. (2013) Taiwanese long-term care facility residents’ experiences of caring: a qualitative study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 27, 695–703.

Hämäläinen, Juha & Niemelä Pauli (2014) Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 80–105.

Hänninen, Vilma & Ylijoki, Oili–Helena (2004) *Muuttuuko ihminen?* Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print.

Ikäheimo, Heikki (2003) *Tunnustus, subjektiviteetti ja inhimillinen elämänmuoto: tutkimuksia Hegelistä ja persoonien välisistä tunnustussuhteista*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ikäheimo, Heikki (2004) Tunnustusasenteet ja persoonuuden konstituutio. Teoksessa Jussi Kotkavirta & Petteri Niemi (toim.) *Persoonaa*. Jyväskylä: SoPhi, Jyväskylän yliopisto, 319–331.

Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 37–53.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 110–144.

Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 126–159.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja, Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.). *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimus sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Vastapaino: Tampere, 15–33.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli, Kärki, Jarmo, Jäppinen, Anu (2011) *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja*. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino.

Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (2011) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.

Kotkavirta, Jussi (2016) Häpeästä ja itsetietoisuudesta. Teoksessa Markku Ahteensuu (toim.) *E Pluribus Unum – Scripta in honorem Eerik Lagerspetz sexagesimum annum complentis*. Reports from the Department of Philosophy vol. 35, 84-96.

Kuoppasalmi, Kimmo, Heinälä, Pekka & Lönnqvist, Jouko (2014) *Päihdehäiriöt*. Teoksessa Jouko Lönnqvist, Markus Henriksson, Mauri Marttunen, & Timo Partonen (toim.) *Psykiaatria*. Helsinki: Duodecim.

Kuula, Arja (2011) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino: Tampere.

Kuusisto, Katja (2010) *Kolme reittiä alkoholismista toipumiseen: Tutkimus muutoksesta hoidon ja vertaistuen avulla sekä ilman professionaalista hoitoa*. Tampere: Tampere University Press, *Acta Universitatis Tamperensis* 1492.

Kuusisto-Arponen, Anna-Kaisa (2015) Ajatuksia myötätunnosta ja kivusta. *Suomen maantieteellinen seura* 2, 83–89.

Kuusisto-Niemi, Sirpa, Rissanen, Sari & Saranto, Kaija (2011) Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 257–273.

Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 163–187.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Miller, W. R. & Rollnick, S. (2013) *Motivational Interviewing. Helping People Change*. 3rd Edition. New York: The Guilford Press.

Myllyniemi, Rauni (2004) Miten ymmärtää ja luokitella tunteita. Teoksessa Vilma Hänninen ja Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Muuttuuko ihminen?* Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print, 19–48.

Mäkelä, Klaus (2005) Sosiaalityö ja eettinen sääntely. Yhteiskuntapolitiikka 70 (4), 386–395.

Männistö, Päivi (2012) Kun ei ole tervetullut minnekään. Poiskäännyttämisen ja poissulkemisen ilmiöitä katuperspektiivistä tarkasteltuna. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 125–139.

Niemelä, Pauli (2011) Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Pehkonen (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: Vastapaino, 13–43.

Palonen, Kari. & Summa, Hilka (1996) Pelkkää retoriikkaa. Vastapaino: Tampere

Pehkonen, Aini & Väänänen, M. (2011) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus

Perelman, Chaïm (2007) Retoriikan valtakunta. Vastapaino: Tampere

Prinsloo, Reineth C.E. (2014) Social Work Values and Principles: Students' Experiences in Intervention with Children and Youths in Detention. Journal of Social Work Practice 28 (4), 445–460.

Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2011) Moraalinen järjestys ja aikuisuuden odotukset ammatillisessa vuorovaikutuksessa: esimerkkinä mielenterveyskuntoutus. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 189–214.

Raunio, Kyösti (2011) Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 117–138.

Rautio, Pertti (2004) Emootiot ja moraalinen käyttäytyminen. Westermarckin ja Lagerborgin vanhojen ajatusten uusi elämä. Teoksessa Vilma Hänninen ja Oili-Helena Ylijoki (toim.) Muuttuuko ihminen? Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print, 51–72.

Renko, Elina (2009) Järki, ideologia ja tunteet: sosiaalityöntekijöiden asennoituminen alkoholinkäytön puheeksiottoon ja käyttöön liittyvään neuvontaan. *Psykologia* 44 (1), 20–33.

Richards, Sally, Ruch, Gillian & Trevithick, Pamela (2005) Communication Skills Training for Practice: The Ethical Dilemma for Social Work Education. *Social Work Education*, 24 (4), 409–422.

Rowland, Alexandra & McDonald, Lynn (2009) Evaluation of Social Work Communication Skills to Allow People with Aphasia to be Part of the Decision Making Process in Healthcare. *Social Work Education* 28 (2), 128–144.

Sennett, R. (2016) Richard Sennett
<http://www.richardsennett.com/site/senn/templates/general.aspx>. Viitattu: 14.11.2016.

Sennett, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Suom. Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Sinkkonen, Merja (2010) Pahimmat epäeettisen toiminnan muodot sosiaalialalla – sosiaalialan johtajien näkemyksiä. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja* 1(11), 63–76.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Strömberg–Jakka, Minna (2012) Miksi sossu ei tee mitään? Muuttuva aikuissosiaalityö. Teoksessa Minna Strömberg–Jakka & Teija Karttunen (toim.) *Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen*. Jyväskylä: PS–Kustannus, 140–172.

Summa, Hilikka (1996) Kolme näkökulmaa uuteen retoriikkaan: Burke, Perelman, Toulmin ja retoriikan kunniapalautus. Teoksessa Kari Palonen ja Hilikka Summa (toim.) *Pelkkää retoriikkaa*. Vastapaino: Tampere, 51–83.

Suoninen, Eero (1999) Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Soininen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 17–36.

Taina, Jaana & Kotiranta, Tuija (2014) Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 179–195.

Turtiainen, Kati (2011) Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen–Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 139–161.

Turtiainen, Kati (2014) Kunnioittamisesta sosiaalihuollossa – esimerkkinä pakolaisten parissa tehtävä työ. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 62–79.

Warpenius, K. Holmila, M. & Tigerstedt, C. (2013) Alkoholi- ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104454/THL_TEE2013_014_verkko.pdf?sequence=1. Viitattu 8.9.2016.

Wiechelt, S. A. (2007). The Specter of Shame in Substance Misuse. *Informa Healthcare* 42, 399–409.

Vierula, Tanja (2012) Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* 20 (2), 149–167.